

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Índice de la siniestralidad de los reclamos ocurridos
del Ramo de Vehículos en la Empresa Seguros Rivera, S.A.**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Gabriela Mercedes Rivera Mendoza

Guatemala, Julio de 2014

**Índice de la siniestralidad de los reclamos ocurridos
del Ramo de Vehículos en la Empresa de Seguros Rivera, S.A.**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Gabriela Mercedes Rivera Mendoza

Licda. Emma Marroquín **Tutora**

Licda. Eugenia Díaz. C. **Revisora**

Guatemala, Julio de 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Rolando Antonio Girón Díaz
Vice Decano

Lic. Oscar Hernández
Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de
la Práctica Empresarial Dirigida – PED –**

Lic. Sergio Monterroso

Examinador

Licda. Ana Lisseth Morales

Examinador

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

Examinador

Licda. Emma Marroquín

Tutora

Licda. Eugenia Díaz. C.

Revisora

REF.:UPANA.C.C.E.E.00051-2014-L.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 03 DE JUNIO DE 2,014**

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Msc Emma Alejandra Marroquín Valenzuela tutora y la Licenciada Eugenia Teresa Díaz Castillo, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida-PED titulada "ÍNDICE DE LA SINIESTRALIDAD DE LOS RECLAMOS OCURRIDOS DEL RAMO DE VEHÍCULOS EN LA EMPRESA SEGUROS RIVERA, S.A." presentado por la estudiante Gabriela Mercedes Rivera Mendoza, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00137, de fecha 10 de abril del 2,014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Licda. Msc Emma Alejandrina Marroquín Valenzuela
Contador Público y Auditor
7ª. Avenida 0-67 Zona 19, Colonia Florida,
Guatemala, Guatemala
Teléfono 24370935-55551519
E-Mail Alejandrina160@gmail.com

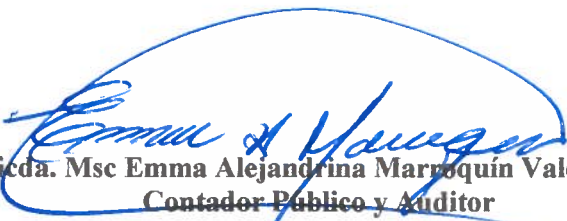
Guatemala 26 de octubre de 2013

Coordinador
Lic. Oscar Hernández
Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría
Facultad de Ciencias Económicas
Campus El Naranjo
Universidad Panamericana

Licenciado Hernández:

Con relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida-PED, denominada “**ÍNDICE DE LA SINIESTRALIDAD DE LOS RECLAMOS OCURRIDOS DEL RAMO DE VEHÍCULOS EN LA EMPRESA SEGUROS RIVERA, S.A.**”, realizada por **Gabriela Mercedes Rivera Mendoza** con carné **804563**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumplió con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana, por tal motivo **Apruebo** dicho trabajo.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


Licda. Msc Emma Alejandrina Marroquín Valenzuela
Contador Público y Auditor
Colegiada 5335

Nombre completo del asesora: Eugenia Teresa Díaz Castillo
Título: Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración Evaluación Educativas

Dirección: 4ª Calle 10-23 Zona 2
No. Teléfono Of. 2254-2367
No. Teléfono Cel. 4324-3319
E-Mail: eniadiaz@hotmail.com

Guatemala, 30 de noviembre de 2013

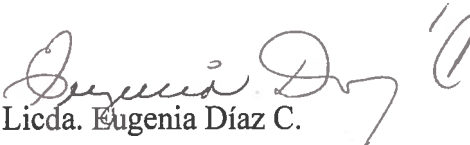
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: Índice de la siniestralidad de los reclamos ocurridos del Ramo de Vehículos en la Empresa Seguros Rivera, S. A. , realizado por el alumna Gabriela Mercedes Rivera Mendoza, carné No. 0804563, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; se ha procedido a la revisión del mismo, y se hace constar que de acuerdo a lo anterior, cumple con los requerimiento de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

Por lo tanto, doy el dictamen de aprobado para ser sometido al Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Licda. Eugenia Díaz C.



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 290.2014

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante Rivera Mendoza, Gabriela Mercedes con número de carné 0804563, aprobó con 72 puntos el Examen Técnico Profesional de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día diez de abril del año dos mil catorce.

Para los usos que a la interesada convenga, se extiende la presente en hoja membretada a los veinte días del mes de junio del año dos mil catorce.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General



Dedicatoria

A DIOS

En primer lugar, por todas las bendiciones que ha brindado en mi vida, desde mi nacimiento hasta el día de hoy y por la oportunidad de culminar mi carrera.

A MI FAMILIA

Como un testimonio de gratitud y eterno reconocimiento, por el apoyo que siempre me han brindado y con el cual he logrado terminar mi carrera profesional, siendo para mí, la mejor de las herencias y porque son el motor que me impulsa a seguir adelante.

A EDGAR ROJAS

Por acompañarme, por su tiempo, y dedicación en ayudarme a lo largo de este camino. Por ser mi soporte y porque gracias a su apoyo he llegado a realizar la más grande de mis metas.

A MIS AMIGOS

Que gracias a Dios son tantos que nos los puedo nombrar uno por uno, pero que al estar acá presentes saben el amor inmenso y el agradecimiento que les tengo por apoyarme de manera incondicional y por acompañarme en todo momento.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1. Antecedentes	1
1.1 Misión de la Empresa	3
1.2 Visión de la Empresa	3
1.3 Actividad económica de la Empresa	3
1.4 Estructura organización de la Empresa	4
1.4.1 Funciones	6
1.5 Obligaciones Tributarias	12
1.6 Obligaciones Laborales	24
1.6.1 Otras Obligaciones	29
1.7 Planteamiento del Problema	30
1.8 Pregunta de Investigación	30
1.9 Objetivos	30
1.9.1 Objetivo General	30
1.9.2 Objetivos Específicos	31
1.10 Alcance de la Práctica	31
1.11 Límites de la Práctica	31
Capítulo 2	32
2. Marco Teórico – Conceptual	32
- Marco conceptual:	32
- Marco teórico:	37

Capítulo 3	47
3.1 Metodología de la investigación	47
3.2 Tipo de Investigación	48
3.3 Instrumentos utilizados	48
3.4 Observación Directa	49
3.5 Entrevista	49
3.6 Nivel de la Investigación	50
3.7 Diseño de la Investigación	50
3.8 Población y Muestra	53
3.9 Validación del instrumento	53
3.10 Técnicas de análisis de datos	54
Capítulo 4	55
Presentación y análisis de los resultados	55
4.1 Observación Directa	55
4.2 Entrevista	55
4.3 Análisis de la información	57
4.3.1 Análisis Legal y Fiscal	57
4.3.2 Análisis Contable	58
4.3.3 Análisis Auditoría	60
4.3.4 Análisis Financiero	60
Capítulo 5	73
La Propuesta	73
Introducción	73
5.1 Problema	73
5.2 Identificación del Problema	74
5.3 Evolución del Problema	74

5.4 Causas que originaron el Problema	75
5.5 Solución al Problema	75
5.6 Solución a la Propuesta	76
5.6.1 Explicación Diagrama	77
5.6.2 Explicación	77
5.6.3 Justificación	78
5.7 Desarrollo de la Propuesta	78
5.8 Plan de Implementación	81
Análisis de variable: Índice Estadístico y de Gráficas	85
5.9 Plan de Capacitación	120
5.10 Plan de Evaluación	120
5.11 Análisis del Sistema	121
5.12 Personal Involucrado	121
5.13 Definición del Proyecto	122
5.14 Duración del Proyecto	122
5.15 Costo del Proyecto	123
5.16 Estudio de la Viabilidad	123
5.17 Viabilidad Económica	124
5.18 Viabilidad Técnica	124
5.19 Viabilidad Legal	124
Conclusiones	125
Recomendaciones	126
Referencias	128
Anexos	131

Resumen

El presente trabajo de investigación, es el resultado del desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida, realizada en una empresa de seguros, con personalidad jurídica, de carácter privada, dedicada a la prestación de servicios, que cubre determinados riesgos económicos a las unidades de producción y consumo. El estudio comprende el período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2013; fue realizado mediante instrumentos y técnicas de investigación tales como, entrevistas, lectura de documentos y observación, se obtuvo información relacionada con la empresa en estudio, su entorno, su visión y misión; así como sus perspectivas y procesos.

Respecto al alcance del estudio realizado, éste se desarrolló en el Departamento de Reclamos de Vehículos de la empresa, lo que implicó un análisis en los procesos, documentos y registros contables de la organización. Se tomó de soporte la información obtenida y basada en los procesos que se lleva a cabo en esa área, se determinó que la principal problemática se concentra en la falta de un índice de siniestralidad de los reclamos ocurridos en el Ramo de Vehículos.

La conclusión está planteada sobre la necesidad de implementación de un índice estadístico y financiero para las diferentes variables y así poder analizar la siniestralidad de los asegurados, vehículos y zona geográfica para mejorar y obtener una información real y objetiva; así como, la utilización de un sistema que permita controlarlos, esto con el propósito de salvaguardar la siniestralidad, y registrarlos de forma oportuna y confiable.

Esta investigación presenta las deficiencias encontradas y la propuesta para solventar las situaciones incorrectas que se presentan en la empresa, con el propósito que la misma pueda contar con información real, confiable y adecuada para la toma de decisiones por parte de la Gerencia.

Introducción

En la problematización planteada en la presente práctica, se determinó las causas por las cuales no existe un índice de siniestralidad de los reclamos ocurridos en el Ramo de Vehículos en la empresa en estudio. Uno de los problemas de la misma, es la falta de un índice estadístico y financiero para la realización de análisis y comparación de variables en los reclamos presentados en el ramo de vehículos. Esto no permite que el Departamento de Reclamos Daños, tenga un análisis objetivo sobre el índice de siniestralidad en los reclamos presentados por asegurados, ya que a la fecha es imposible determinar que género o en que rango de edades se encuentran las mayores colisiones y en la siniestralidad en los reclamos presentados por vehículos, es imposible determinar cuáles son los vehículos que tienen mayor probabilidad de robo (marca, línea, año, tipo), así mismo, la zona geográfica.

Es importante que la empresa de seguros, cuente con un índice estadístico y financiero, ya que permitirá analizar y obtener una visión real y objetiva de la siniestralidad en los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos. El índice de siniestralidad ayudará a determinar si el porcentaje es muy alto, esto quiere decir que en el resultado reflejado de la empresa no gana lo suficiente y por lo tanto no tiene el éxito deseado. También permiten a las empresas de seguros, el hacer cálculos muy simples cuando se considera un ajuste en las primas, quiere decir, en la cuota del seguro.

Derivado de lo anterior, el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación, es la implementación para determinar el índice de siniestralidad, a través de las diferentes variables expuestas con anterioridad, con el fin de ayudar a la empresa a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

El tema desarrollado se denominó “Índice de siniestralidad de los reclamos ocurridos del Ramo de Vehículos en la Empresa Seguros Rivera, S.A.” se organizó en cinco capítulos con una secuencia lógica.

El capítulo uno, enmarca las generalidades de la empresa, la historia, misión, visión y la estructura organizacional que la conforman.

En el capítulo dos, se encuentran los conceptos y definiciones de los temas y sub – temas que van contemplados en la práctica empresarial, para dar un mejor entendimiento de lo que se quiere dar a conocer.

En el capítulo tres, se cita el tipo de metodología utilizada en el desarrollo de la práctica empresarial, así como los sujetos de la investigación, instrumentos utilizados y el aporte que se espera proporcionar con la presente investigación.

En el capítulo cuatro, se presenta el análisis de la información contable, legal y financiera de la empresa, así como los resultados de los instrumentos utilizados.

Dentro del capítulo cinco, se desarrolla de una forma práctica, la propuesta de nuevos procedimientos y se analizan las diferentes variables para el Departamento de Reclamos Daños y se analiza la viabilidad de llevarlo a cabo.

Al final se enumeran las diferentes conclusiones y recomendaciones establecidas en la investigación.

Capítulo 1

1. Antecedentes

La empresa Seguros Rivera, S.A., vende productos sobre pólizas de seguros, ya que su principal actividad es ofrecer servicios; tanto a empresas, como a personas individuales, proporcionándoles seguridad y protección a sus bienes.

Fue fundada el 08 de diciembre de 1967, se inauguró su sede en la 3ra Avenida 9-81 Zona 1, donde permaneció hasta 1980. De esa cuenta, la firma de Carlos Rivera e hijo, se transformó constituyéndose en una agencia general y apoderada de Seguros Rivera, S.A.

La constitución de Seguros Rivera, S.A., se llevó a cabo con el cumplimiento estricto con lo prescrito por la ley, y el 04 de abril de 1978 obtuvo autorización del Gobierno para operar en los ramos de Vida y de Daños, iniciándose desde esa fecha una carrera de consolidación tan notable que la ha colocado como líder en el mercado de seguros de Guatemala. Fue a partir del 06 de octubre de 1980 cuando se instaló en su actual edificio, 11 calle 2-22 Zona 15, Ciudad de Guatemala.

En la actualidad se encuentra posicionada entre los primeros lugares de las otras empresas de seguros en Guatemala, con la venta y la atención de seguros en los ramos de Vida y de Daños.

Tiene alianzas con empresas de seguros en diferentes regiones, como Europa, en países como Alemania, Francia, Austria, España, Suiza, Israel; en la región Europa Oriental Central se destacan países como Polonia, República Checa, Eslovenia, Croacia, Hungría, Rumania, en la región de Asia, se menciona China, Tailandia, Filipinas, en América se encuentra Argentina,

Brasil, México, Estados Unidos, Guatemala, Ecuador, Colombia, Panamá, lo que permite que brinde un mejor servicio a sus clientes.

Los productos que ofrece son:

a) Seguros de vida

Actúa como resguardo frente a una posible situación de apremios económicos y el beneficiario recibirá una suma de dinero en caso de fallecimiento. Que proporciona tranquilidad a su familia. Mediante la firma de un contrato con la aseguradora, ésta se compromete a entregará las personas que se haya designado como beneficiarios una suma de dinero al momento de que el asegurado fallezca. Funciona de igual forma como un fondo de ahorro.

b) Seguros de gastos médicos

Son los seguros que cubren la lesión corporal o incapacidad que afecte la integridad de la persona o la salud del asegurado, ocasionada por un accidente o enfermedad.

c) Seguros de daños

Son los seguros que se definen como aquel contrato de seguro que pretende el resarcimiento de un daño patrimonial sufrido por el asegurado. Daño que puede producirse por una destrucción o deterioro de un bien, la pérdida económica como consecuencia de la pérdida de mercancías transportadas de un lugar a otro.

1.1 Misión de la Empresa

La misión de la empresa es

Ser la Compañía de Seguros, líder en servicio, rentabilidad y solidez, enfocada en proveer a sus asegurados, las mejores coberturas de seguro y el mejor respaldo. Otorgar a nuestros accionistas un óptimo retorno de su inversión y a nuestros colaboradores condiciones dignas de trabajo y oportunidades reales de desarrollo profesional.

1.2 Visión de la Empresa

La visión de la empresa es

Ser la Compañía líder en Seguros, en el mercado Guatemalteco, en la excelencia del servicio al cliente la rentabilidad, la innovación de nuestros productos y servicios, con una creciente presencia en la región. Esto lo lograremos con un equipo de colaboradores eficaces, eficientes y que están comprometidos con el servicio, que conocen las necesidades y preferencias de nuestro mercado objetivo.

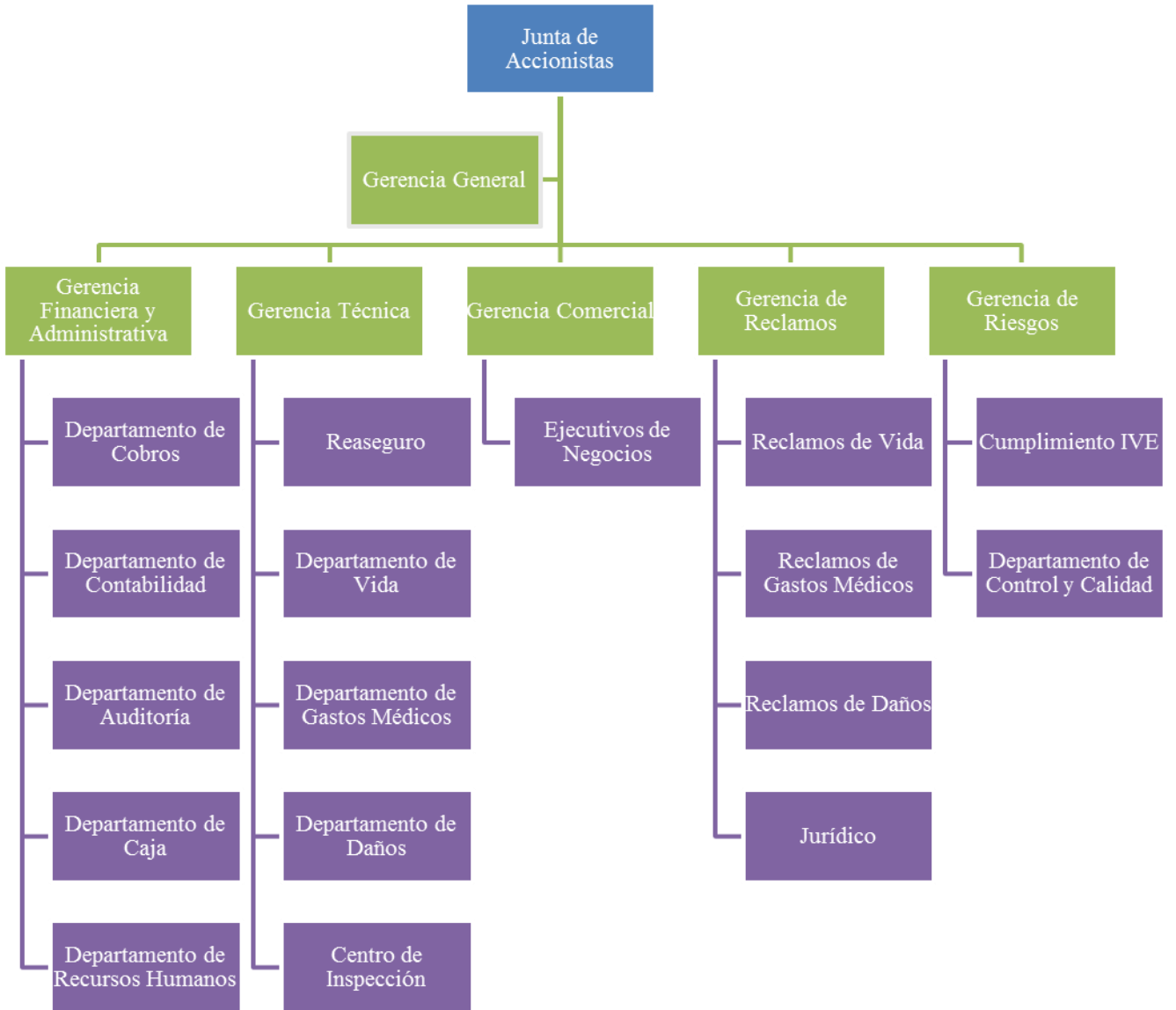
1.3 Actividad económica de la Empresa

Consiste en prestar el servicio de seguridad, cubre determinados riesgos económicos a las unidades económicas de producción y consumo. Su actividad es una operación para acumular riqueza, a través de las aportaciones de muchos sujetos expuestos a eventos económicos desfavorables, para destinar lo así acumulado, a los pocos a quienes se presenta la necesidad. Sigue el principio de mutualidad, que busca la solidaridad entre un grupo sometido a riesgos.

1.4 Estructura organización de la Empresa

La empresa de Seguros Rivera, S.A., cuenta con 254 colaboradores, los cuales se encuentran divididos por las funciones que le corresponden a cada uno de los departamentos. Se encuentra estructurada de forma funcional como se aprecia en la siguiente gráfica:

Gráfica 1
Organigrama Actual
Empresa Seguros Rivera, S.A.



Fuente: Elaboración propia.

1.4.1 Funciones

a) Junta de Accionistas

Son los propietarios de las acciones del capital de la empresa, asisten a reuniones anuales, ordinarias y extraordinarias. Tienen la facultad de aprobar los actos de la Gerencia General.

b) Gerencia General

Es la instancia administrativa y ejecutiva de mayor jerarquía en lo relativo a la Gerencia de la empresa y tiene bajo su responsabilidad, ejecutar y controlar el cumplimiento de la misión de la organización y el logro de los objetivos estratégicos y disposiciones que emanan del organismo superior. Además es quien decide a que persona contratar y a que trabajador despedir.

c) Gerencia Financiera y Administrativa

Se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de riesgos y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa.

Vela porque los empleados cuenten con sus útiles y papelería que se necesitan a diario; asimismo de que el mobiliario y equipo de trabajo se encuentre en óptimas condiciones.

Esta unidad administrativa está conformada por los departamentos siguientes:

- Departamento de Cobros

Vela por la eficiente administración y cobro de prima. Este departamento da seguimiento a la cartera de los asegurados, esto a través de la cartera de cada corredor u agente de seguros para verificar y evitar que existan primas pendientes de pago a más de 45 días que es lo que estipula la política de cobro dentro de la compañía y así mismo, provee a los ejecutivos reportes de pagos pendientes.

- Departamento de Contabilidad

Es el encargado de llevar el control de los ingresos y egresos de la empresa, lo que permite determinar la situación financiera de la misma, se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuida que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigila la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

- Departamento de Auditoría

Es el encargado de revisar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, el cumplimiento de política, normas, procedimientos y reglamentos. Deben de revisar los medios de salvaguarda de los activos.

- Departamento de Caja

Es el encargado de utilizar los documentos para el control del dinero o divisas de las facturas y dirige, coordina y controla la recepción y custodia de ingresos, inversiones y egresos. Con alta responsabilidad y precisión, de completa discreción y alto grado de iniciativa para ejecutar tareas de apoyo hacia los colaboradores y lograr sus objetivos.

- Departamento de Recursos Humanos

Se encarga de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Su objetivo principal es mantener a las personas en la organización, trabaja y da el máximo de si, con una actitud positiva y favorable.

También es el encargado de contratar y seleccionar al personal que ingresa a trabajar a la empresa y realiza capacitaciones correspondientes.

d) Gerencia Técnica

Se encarga de llevar el control en la parte administrativa y operativa del área de vida y de daños, es una de las áreas más grandes de la empresa y con más personal, por lo que se encuentra dividido en varios departamentos, los cuales son:

- Reaseguro

Se encarga de evitar pérdidas o posibles quiebras, permite que la empresa pueda incrementar el volumen de los negocios, estabiliza el mercado del seguro al repartirse las pérdidas entre otras aseguradoras.

- Departamento de Vida

Se encarga del resguardo frente a una posible situación de apremios económicos y el beneficiario recibirá una suma de dinero en caso de fallecimiento. Proporciona tranquilidad a su familia.

- Departamento de Gastos Médicos

Tiene como responsabilidad controlar los planes tanto colectivos, como individuales que protegen la vida y la salud de las personas. Da soporte en la implementación, comunicación y administración de programas de aseguramiento, se encarga de las emisiones de pólizas.

- Departamento de Daños

Se encarga en la emisión de pólizas de los diferentes seguros de daños que existen, como, incendio, responsabilidad civil, riesgo técnico, vehículos, transportes, embarcaciones, etc.

- Centro de Inspección

Realiza las inspecciones físicas de los vehículos, construcciones, casas o edificios de las personas que se desean asegurar, incluyen fotografías para poder visualizar que riesgos existen.

e) Gerencia Comercial

Se encarga de llevar el control de todas las cuentas individuales y colectivas de las pólizas de seguros de vida, gastos médicos y daños, realiza actividades promocionales para incrementar el volumen de ventas.

Se encuentra conformada por el departamento siguiente:

- Ejecutivo de Negocios

Administra, cotiza y brinda atención a los clientes individuales y la cartera de clientes corporativos en los ramos de vida y de daños; asimismo procesa la información pertinente a los programas de seguros.

f) Gerencia de Reclamos

Proporciona atención inmediata, asesora y apoya a los clientes al momento de un siniestro, dándole seguimiento a las reclamaciones desde el aviso del siniestro, hasta el pronto reembolso.

Se encuentra integrada por los departamentos siguientes:

- Reclamos Vida

Se encarga de atender los reclamos por fallecimiento y reembolsarlo a los beneficiarios descritos en la póliza.

- Reclamos de Gastos Médicos

Se encarga de atender todos los reclamos por enfermedades, accidentes, hospitalizaciones, y reembolsarlos.

- Reclamos de Daños

Se encarga de atender todos los reclamos de vehículos y de diversos ya sea en caso de colisiones, pérdidas totales y robos y así poder indemnizarlos.

- Jurídico

Se encarga de los pagos, licitaciones y escrituraciones de los reclamos de vida y de daños.

g) Gerencia de Riesgos

Se encarga de llevar el control de los procesos operativos para la prevención de los riesgos y vela para que se cumplan.

- Cumplimiento Intendencia de Verificación Especial – IVE

Se encarga de analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos.

- Departamento de Control y Calidad

Revisa las pólizas y demás documentos de la cartera corporativa, emitidos por las aseguradoras, para poder detectar la presencia de errores y así iniciar acciones correctivas

1.5 Obligaciones Tributarias

La empresa de seguros cumple las obligaciones tributarias que estipulan las Leyes de Guatemala, entre estas se mencionan las siguientes:

- Constitución Política de la República de Guatemala 1985 y Reformas

* **Artículo 1.** De la persona humana y la nación: el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona humana y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

- Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70 y Reformas

* **Artículo 2.** Comerciantes: son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

- a) La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios
- b) La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
- c) La banca, seguros y fianzas.
- d) Las auxiliares de las anteriores.

* **Artículo 10.** Sociedades Mercantiles: Son sociedades organizadas bajo forma mercantil, se mencionan las siguientes:

- a) La sociedad colectiva.
- b) La sociedad en comandita simple.
- c) La sociedad de responsabilidad limitada.
- d) La sociedad anónima.

e) La sociedad en comandita por acciones.

* **Artículo 12.** Bancos, Aseguradoras y Análogas. Los bancos, aseguradoras, reaseguradoras, afianzadoras, reafianzadoras, financieras, almacenes generales de depósito, bolsa de valores, entidades mutualistas y demás análogas, se registrarán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone este Código en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales. La autorización para constituirse y operar se registrará por las leyes especiales aplicables a cada caso.

* **Artículo 53.** Libros de Actas: las sociedades mercantiles llevarán un libro o registro de actas de juntas generales de socios o asambleas generales de accionistas, según el caso.

- Código Tributario, Decreto Número 6-91 y sus Reformas 2004

* **Artículo 14.** Concepto de la obligación tributaria: la obligación tributaria constituye un vínculo jurídico, de carácter personal, entre la Administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella.

* **Artículo 41.** Retenciones: Las personas individuales o jurídicas propietarios de empresas y entidades obligadas a inscribirse en los Registros Mercantiles o Civil, dedicadas a la producción, distribución o comercialización de mercancías, o la prestación de servicios, deberán retener las cantidades o porcentajes que en cada caso disponga la ley tributaria respectiva y enterarlos en las cajas fiscales, o en los bancos del sistema cuando así esté autorizado, en los plazos y condiciones que dicha ley especifique.

- Código de Trabajo, Decreto Número. 1441 y Reformas

* **Artículo 1.** El presente Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.

* **Artículo 2.** Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

* **Artículo 18.** Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.

- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto Número 295

* **Artículo 27.** Todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o de servicios, están obligados a contribuir con el sostenimiento del régimen de Seguridad Social en proporción a sus ingresos y tienen el derecho de recibir beneficios para sí mismos o para sus familiares que dependan de ellos.

* **Artículo 38.** El régimen de Seguridad Social debe financiarse así: durante todo el tiempo en que solo se extienda y beneficie a la clase trabajadora, o a parte de ella, por el método de triple contribución a base de cuotas obligatorias de los trabajadores, patronos y el estado.

* **Artículo 39.** Dentro del costo total, quedan comprendidos el pago de prestaciones, los gastos administrativos y la capitalización de las obligaciones.

El patrono deberá de contribuir a sufragar el costo total de un 50%.

- Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012, Impuesto Sobre la Renta

* **Artículo 1.** Objeto: Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país. El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece el presente libro.

* **Artículo 4.** Rentas de fuente guatemalteca: Son rentas de fuente guatemalteca, las que estén gravadas o exentas, bajo cualquier categoría de renta, las siguientes:

a) Rentas de actividades lucrativas: con carácter general, todas las rentas generadas dentro del territorio nacional, se disponga o no de establecimiento permanente desde el que se realice toda o parte de esa actividad.

b) Entre otras, se incluyen las rentas provenientes de: la prestación de servicios en Guatemala y la exportación de servicios desde Guatemala.

c) Rentas de capital: con carácter general, son rentas de fuente guatemalteca las derivadas del capital y de las ganancias de capital, percibidas o devengadas en dinero o en especie, por residentes o no en Guatemala: las rentas derivadas de bienes muebles e inmuebles situados en Guatemala.

- Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92, y sus reformas contenidas en el Decreto Número 4-2012 y en el Decreto Número 10-2012, Ley de la Actualización Tributaria

* **Artículo 152.** Se reforma el primer párrafo del artículo 16 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el cual queda así: “**Artículo 16.** Procedencia del crédito fiscal. Procede el derecho al crédito fiscal para su compensación, por la importación y adquisición de bienes y la utilización de servicios que se vinculen con la actividad económica. Se entiende por actividad económica, la

actividad que supone la combinación de uno o más factores de producción, con el fin de producir, transformar, comercializar, transportar o distribuir bienes para su venta o prestación de servicios.”

* **Artículo 153.** Se reforma el artículo 23 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el cual queda así: “**Artículo 23.** Los contribuyentes que se dediquen a la exportación, presten servicios o vendan bienes a personas exentas del impuesto, tendrán derecho a la devolución del crédito fiscal que se hubiere generado de la adquisición de insumos o por gastos que sean directos a la realización de las actividades antes indicadas, conforme a lo que establece el artículo 16 de esta Ley. La devolución se efectuará por períodos impositivos vencidos acumulados, en forma trimestral o semestral, en el caso del procedimiento general, y en forma mensual, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 25 de esta Ley para los calificados en ese régimen.”

* **Artículo 155.** Se reforma el artículo 29 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el cual queda así: “**Artículo 29.** Documentos obligatorios. Los contribuyentes afectos al impuesto de esta Ley están obligados a emitir con caracteres legibles y permanentes o por medio electrónico, para entregar al adquiriente y, a su vez es obligación del adquiriente exigir y retirar”, los siguientes documentos:

a) Facturas, por las ventas, permutas, arrendamientos, retiros, destrucción, pérdida, o cualquier hecho que implique faltante de inventario cuando constituya hecho generador de este impuesto, y por los servicios que presten los contribuyentes afectos, incluso respecto de las operaciones exentas o con personas exentas. En este último caso, debe indicarse en la factura que la venta o prestación de servicio es exenta y la base legal correspondiente.

b) Facturas de Pequeño Contribuyente, para el caso de los contribuyentes afiliados al Régimen de Pequeño Contribuyente establecido en esta Ley.

c) Notas de débito, para aumentos del precio o recargos sobre operaciones ya facturadas.

d) Notas de crédito, para devoluciones, anulaciones o descuentos sobre operaciones ya facturadas.

* **Artículo 156.** Se reforma el artículo 55 del Decreto Número 27-92 del Congreso de la República, Ley del Impuesto al Valor Agregado, el cual queda así: “**Artículo 55.** Base imponible y tarifas en la enajenación de vehículos y motocicletas. En los casos de enajenación de vehículos automotores terrestres del modelo del año en curso, del año siguiente y del año anterior al año en curso, y de toda clase de vehículos marítimos y aéreos, el Impuesto al Valor Agregado se pagará según la tarifa establecida en el artículo 10 de esta Ley.

El año del modelo de los vehículos automotores terrestres será determinado mediante la verificación del Número de Identificación Vehicular (VIN, por sus siglas en inglés), que debe constar de forma física los vehículos que ingresen al territorio nacional y en los documentos de importación.

En los casos de venta, permuta o donación entre vivos de vehículos automotores terrestres que no sean del modelo del año en curso, del año siguiente al año en curso o del año anterior al año en curso, a excepción de las motocicletas, el impuesto se aplicará conforme a la escala de tarifas específicas siguientes:

Modelo	Tarifa fija
De dos a tres años anteriores al año en curso	Un mil Quetzales (Q.1,000.00)
De cuatro o más años anteriores al años en curso	Quinientos Quetzales (Q.500.00)

En los casos de venta, permuta o donación entre vivos de motocicletas que no sean del modelo del año en curso, del año siguiente al año en curso o del año anterior al año en curso, el impuesto se aplicará conforme al modelo anual, y se utilizará la siguiente escala de tarifas específicas fijas:

Modelo	Tarifa fija
De dos a tres años anteriores al años en curso	Trescientos Quetzales (Q.300.00)
De cuatro o más años anteriores al años en curso	Doscientos Quetzales (Q.200.00)

Para los casos de vehículos que hubieren causado pérdida o destrucción total, y que sean objeto de venta, permuta o donación entre vivos, y que ya se encuentren matriculados, no se aplicará la tarifa establecida en el artículo 10 de esta Ley, debido que se utilizará la tarifa máxima específica fija establecida en los párrafos precedentes del presente artículo. Dicha circunstancia de pérdida o destrucción total deberá ser certificada por una empresa de seguros que se encuentra autorizada para operar en el país.

- Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos, Decreto Número 70-94 y sus reformas contenidas en la Ley de la Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012

* **Artículo 159.** se reforma el artículo 10 del Decreto Número 70-94 del Congreso de la República, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, el cual queda así: “**Artículo 10.** La base imponible aplicable para los vehículos de la Serie Particular se establece sobre el valor de los mismos.”

Para la determinación del impuesto se aplicarán sobre la base imponible los siguientes tipos impositivos:

No.	Modelo del vehículo	Tipo impositivo
1	Del año en curso o del año siguiente	2%
2	De un año un día a dos años	1.80%
3	De dos años un día a tres años	1.60%
4	De tres años un día a cuatro años	1.40%
5	De cuatro años un día a cinco años	1.20%
6	De cinco año un día a seis años	1%
7	De seis años un día a siete años	0.80%
8	De siete año un día a ocho años	0.60%
9	De ocho años un día a nueve años	0.40%
10	De nueve años un día y más años	0.20%

* **Artículo 160.** se reforma el artículo 11 del Decreto Número 70-94 del Congreso de la República, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, el cual queda así: “**Artículo 11.** El monto del impuesto será el resultado de aplicar a la base imponible establecida para este impuesto, el tipo impositivo correspondiente fijado en el artículo anterior.”

El impuesto en ningún caso será menor a doscientos veinte quetzales (Q.220.00).

* **Artículo 167.** se reforma el artículo 18 del Decreto Número 70-94 del Congreso de la República, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, el cual queda así: “**Artículo 18.** Los vehículos tipo motocicleta que comprenden a los motociclos, velocípedos con motor, motonetas, motocicletas y similares, pagarán el impuesto conforme lo establece el artículo diez de esta Ley; sin embargo, en ningún caso el impuesto podrá ser menor a ciento cincuenta Quetzales (Q.150.00) anuales.”

- Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus reformas contenidas en el Decreto Número 4-2012

* **Artículo 1.** Del impuesto documentario. Se establece un Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos. Sobre los documentos que contienen los actos y contratos que se expresan en esta ley.

* **Artículo 2.** De los documentos afectos. Están afectos los documentos que contengan los actos y contratos siguientes:

a) Los documentos públicos o privados cuya finalidad sea la comprobación del pago con bienes o sumas de dinero.

b) Los comprobantes de pago emitidos por las aseguradoras o afianzadoras, por concepto de primas pagadas o pagos de fianzas correspondientes a pólizas de toda clase de seguro o de fianza.

* **Artículo 4.** La tarifa al valor. La tarifa del impuesto es del tres por ciento (3%). El impuesto se aplica con la tarifa al valor de los actos y contratos afectos.

El valor es el que consta en el documento, el cual no podrá ser inferior al que conste en los registros públicos, matrículas, catastros o en los listados oficiales.

* **Artículo 5.** De las tarifas específicas. El impuesto a que se refiere este artículo, resulta al aplicar las tarifas específicas a la base establecida en cada caso, para los documentos siguientes:

a) Auténticas de firmas, efectuadas por dependencias del Estados, cada una. Q. 10.00

b) Títulos, credenciales a documentos acreditativos del nombramiento o cargos o comprobantes de representación de personas jurídicas de cualquier naturaleza, extendidos en acta notarial o en cualquier otra forma. Q. 100.00

- c) Índices, testimonios especiales, copias simples o legalizadas y actas notariales, por cada hoja de papel. Q. 0.50
- d) Actas de legalización notarial de firmas o documentos. Q. 5.00
- e) Poderes: Generales, la primera hoja del testimonio. Q. 10.00 y Especiales, la primera hoja del testimonio. Q. 2.00

* **Artículo 6.** De la tarifa específica del Impuesto de Papel Sellado Especial para Protocolos. Se establece un Impuesto de Papel Sellado Especial para Protocolos, con una tarifa específica de diez Quetzales (Q.10.00) por cada hoja. **Reformado en su totalidad por el Artículo 66 del Decreto Número 4-2012 del Congreso de la República.**

* **Artículo 12.** De las operaciones bancarias y bursátiles. Están exentas del impuesto las operaciones de los bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, aseguradoras, reaseguradoras y afianzadoras y en bolsa de valores.

* **Artículo 16.** Momento de pago del impuesto. El impuesto debe pagarse en: los informes originales que las aseguradoras y afianzadoras rinden al mes a la Superintendencia de Bancos, por concepto de primas pagadas de pólizas de seguros y pagos de fianzas.

* **Artículo 19.** Pago del impuesto en testimonio de escrituras públicas. En los testimonios de las escrituras públicas autorizadas por notario, el impuesto podrá pagarse en cualquiera de las formas previstas en esta ley; y si el testimonio se extendiere mediante reproducciones gráficas hechas por procedimientos mecánicos o electrónicos fieles del original del protocolo del notario, el impuesto se cubrirá en la razón del testimonio correspondiente.

En el caso de que se tenga que cubrir el impuesto adhiriendo timbres fiscales, el notario está obligado a indicar el monto y citar el número de cada uno de los timbres que utilice.

- Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010

* **Artículo 4.** Colocación de seguros. Las entidades autorizadas para operar en el país de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley o leyes específicas, son las facultadas para colocar contratos de seguros, de forma directa o por intermediario, en el territorio guatemalteco.

* **Artículo 5.** Régimen legal. Las aseguradoras o reaseguradoras autorizadas para operar en el país, se regirán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, y en lo que fuere aplicable, por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y la Ley de Supervisión Financiera. En las materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República de Guatemala en lo que le fuere aplicable.

* **Artículo 6.** Constitución. Las aseguradoras o reaseguradoras privadas nacionales deberán cumplir los requisitos siguientes:

- a) Constituirse como sociedades anónimas con arreglo a la legislación general de la República de Guatemala y se observa lo establecido en la presente Ley;
- b) Tener por objeto exclusivo el funcionamiento como aseguradora o reaseguradora;
- c) Su denominación social y nombre comercial deben expresar que su actividad corresponde a aseguradoras o reaseguradoras;
- d) La duración de la sociedad debe ser por tiempo indefinido; y,
- e) Su domicilio debe estar constituido en la República de Guatemala, donde debe celebrar sus asambleas generales de accionistas.
- f) Las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras podrán establecer sucursales en la República de Guatemala, conforme lo establece la presente Ley y la reglamentación que para el efecto emita la Junta Monetaria.

* **Artículo 10.** Inicio de operaciones y apertura. Las aseguradoras o reaseguradoras, previa autorización de la Superintendencia de Bancos, deberán iniciar operaciones dentro del plazo de seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la autorización para la constitución o para el establecimiento, según corresponda, por parte de la Junta Monetaria. Este plazo, ante solicitud razonada, podrá ser prorrogado por la Superintendencia de Bancos por una sola vez, hasta por igual plazo.

Las entidades autorizadas, al estar en condiciones de iniciar operaciones, deben comunicarlo a la Superintendencia de Bancos, para que autorice el inicio de las mismas, previa verificación del cumplimiento de los requisitos que establezca el reglamento emitido por la Junta Monetaria.

La falta de inicio de operaciones dentro del plazo establecido hará caducar de manera automática la autorización otorgada, el Registro Mercantil puede cancelar la inscripción correspondiente, para cuyo efecto la Superintendencia de Bancos deberá oficiar lo pertinente a dicho Registro.

* **Artículo 56.** Registro contable. El registro contable de las operaciones que realicen las aseguradoras o reaseguradoras reguladas por la presente Ley deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad.

La Superintendencia de Bancos fijará procedimientos de carácter general para la presentación de estados financieros y de cualquier otra información de las aseguradoras o reaseguradoras.

Los registros contables deberán reflejar en todas las operaciones derivadas de los actos y contratos realizados por las aseguradoras o reaseguradoras autorizadas conforma esta Ley, y los comprobantes que los soporten deberán cumplir las disposiciones legales que les sean aplicables, según su naturaleza.

Los registros de contabilidad y los documentos legales que los respalden producen fe en juicio, salvo prueba en contrario.

El ejercicio contable de las aseguradoras o reaseguradoras será del uno (1) de enero al treinta y uno (31) de diciembre de cada año.

1.6 Obligaciones Laborales

La empresa tiene las siguientes obligaciones laborales:

* Sueldo

- La empresa remunerará a sus colaboradores de la manera más ordenada, justa y adecuada, de acuerdo a su productividad, de tal forma que asegure su equidad, competitividad, motivación y desempeño.

- El Artículo 88 del Código de Trabajo, este punto indica: “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos”.

- Los incrementos salariales se otorgarán a partir del mes de abril, a las personas que durante enero, febrero, marzo y abril, inclusive hayan tenido aniversario. Para los siguientes meses éstos serán analizados y otorgados en forma mensual, hasta el mes de septiembre, para que se realicen los incrementos de las personas que en septiembre, octubre, noviembre y diciembre, hayan estado de aniversario.

* Jornadas de trabajo

- El Artículo 116 del Código de Trabajo, establece que: “La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana”.

- La jornada de la empresa Seguros Rivera, es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

* Vacaciones

- Todo colaborador tiene derecho a gozar vacaciones anuales remuneradas, según su tiempo de servicio de acuerdo a la Legislación Laboral Guatemalteca vigente y a la tabla que determina el tiempo y la prestación monetaria que otorga la compañía.

Tabla de vacaciones

Antigüedad	Días de vacaciones
5 años	17 días hábiles
6 años	18 días hábiles
7 años	19 días hábiles
8 años	20 días hábiles
9 años	21 días hábiles
10 años	21 días hábiles o 1 mes calendario

- De acuerdo al Artículo 133 del Código de Trabajo, que indica: “las vacaciones no son compensables en dinero, salvo cuando el trabajador que haya adquirido el derecho a gozarlas no las haya disfrutado por cesar en su trabajo cualquiera que sea la causa. Se prohíbe al trabajador prestar sus servicios a cualquier persona durante el período de vacaciones. Cuando el trabajador cese en su trabajo cualquiera que sea la causa, antes de cumplir un año de servicios continuos, o

antes de adquirir el derecho a un nuevo período, el patrono debe compensarle en dinero la parte proporcional de sus vacaciones de acuerdo con su tiempo de servicio”.

- Por ningún motivo se puede fraccionar un periodo vacacional, debe programarse para gozarlo en su totalidad conforme el Artículo 136 del Código de Trabajo, que establece: “(Reformado por el Artículo 8 del Decreto 64-92, del Congreso de la República de Guatemala) Los trabajadores deben de gozar sin interrupción de su periodo de vacaciones. Las vacaciones no son acumulables de año en año con el objeto de disfrutar un periodo de descanso mayor.”

* Bono Vacacional

- Todo colaborador tiene derecho a un bono vacacional equivalente al 25% de su último sueldo ordinario o el promedio de comisiones durante los últimos 6 meses, al momento de “gozar en su totalidad” su periodo de vacaciones.

* Bono 14

- Todo colaborador tiene derecho al bono 14, que es equivalente al 100% del salario ordinario por un año de trabajo continuo o la parte proporcional cuando el tiempo laborado sea menor a un año.

- De acuerdo a la Ley de bonificación anual para trabajadores del sector privado y público, según Decreto 42-92 del Congreso de la República de Guatemala, establece en los artículos siguientes que:

* **Artículo 1.** Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que es obligatorio pagarle al trabajador.

* **Artículo 2.** La bonificación anual será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado.

* **Artículo 3.** La bonificación deberá pagarse durante la primera quincena del mes de julio de cada año. Si la relación laboral terminare, por cualquier causa, el patrono deberá pagar al trabajador la parte proporcional correspondiente al tiempo corrido entre el uno de julio inmediato anterior y la fecha de terminación.

* **Artículo 4.** Para el cálculo de la indemnización a que se refiere el artículo 82 del Código de Trabajo, se debe tener en cuenta el monto de la bonificación anual devengado al trabajador, en la proporción correspondiente a seis meses de servicios, o por el tiempo trabajado, si éste fuera menor de seis meses.

* Bonificación por incentivo

- Según Decreto 37-2001 establece

* **Artículo 1.** Se crea a favor de todos los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en que se desempeñan, una bonificación incentivo de DOSCIENTOS CINCUENTA QUETZALES (Q.250.00) que deberán pagar sus empleados junto al sueldo mensual devengado, en sustitución a la bonificación incentivo a que se refieren los Decretos 7-2000 y 78 -89, ambos del Congreso de la República.

- La empresa establece la bonificación en un Q.278.00, como incentivo para sus colaboradores, por su naturaleza se cancelará mensual y en su totalidad.

* Aguinaldo

- Todo colaborador que tenga un año de prestar sus servicios en la Compañía, gozará de un aguinaldo equivalente al 100% de su salario ordinario o promedio de comisiones al 30 de noviembre.

- El 100% de aguinaldo se hace efectivo en la primera quincena del mes de diciembre de cada año.

- Los colaboradores con menos de un año, recibirán un aguinaldo proporcional al 200% y al tiempo de servicio, de acuerdo a las normativas mencionadas.

- Ley reguladora de la prestación del aguinaldo para los trabajadores del sector privado, según el Decreto 76-78 establece:

* **Artículo 1.** Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores cada año el concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.

1.6.1 Otras Obligaciones

La empresa cuenta con obligaciones especiales para los colaboradores.

- Tarde libre día de cumpleaños

- Con el objetivo de que el colaborador goce y comparta con su familia la tarde de su cumpleaños, la empresa ha dispuesto que cuando éste sea en día laboral, podrá ausentarse a partir del mediodía para este propósito.

* Complemento de sueldo para casos de suspensión laboral ante el Seguro Social

- Con el objetivo de que el colaborador no se vea afectado en lo económico en situaciones de suspensión laboral ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la empresa otorgará complemento de sueldo en los siguientes casos:

a) Complemento de sueldo por suspensión por enfermedad o accidente.

b) Complemento de sueldo por suspensión por Maternidad.

* Seguro colectivo de vida y gastos médicos

- Todos los colaboradores de la empresa Seguros Rivera, S.A., mediante contribución, gozarán de la protección de un seguro de vida y gastos médicos, de las características y coberturas que la empresa presenta al año como opciones para su personal.

- El seguro de vida termina al cumplimiento de los 70 años de edad.

1.7 Planteamiento del Problema

A medida que las empresas crecen, lo hacen también las necesidades de la organización.

En la actualidad la empresa Seguros Rivera, S.A., presenta la problemática de que por falta de un control de índice estadístico y financiero para el análisis y comparación de variables (tipo de vehículo, modelo, marca, línea, genero, edades, antigüedad de licencia y zona geográfica), en la siniestralidad en los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos, no se cuenta con información confiable y fidedigna.

1.8 Pregunta de Investigación

¿Se obtendrá un mejor análisis de la siniestralidad en los reclamos ocurridos en el Ramo de Vehículos, con la elaboración, desarrollo e implementación de un índice estadístico y financiero?

1.9 Objetivos

Se detallan los siguientes objetivos:

1.9.1 Objetivo General

Elaborar una herramienta que permita determinar el porcentaje de siniestralidad de los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos y que derivado del análisis de las diferentes variables se tomen buenas decisiones.

1.9.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos de la Empresa son determinar:

- El porcentaje de siniestralidad en los reclamos presentados por vehículo (tipo de vehículo, marca, línea, modelo), por asegurados (género, edad) y por zona geográfica.
- Analizar las variables del índice de siniestralidad para la evaluación del reajuste de las primas de seguros.
- Analizar las variables para la evaluación de la siniestralidad y así poder determinar la modificación de las coberturas.

1.10 Alcance de la Práctica

La Empresa Seguros Rivera, S.A. ha facilitado el ingreso a sus instalaciones al investigador y ha proporcionado toda la información posible de los periodos 2011 y 2012 que se necesitara para realizar la investigación.

1.11 Límites de la Práctica

- No se dio la oportunidad de revelar el nombre y la dirección real de la empresa, por lo que se menciona un nombre ficticio.
- Las cifras de los Estados Financieros serán modificados a solicitud de la empresa.

Capítulo 2

2. Marco Teórico – Conceptual

- Marco conceptual:

Se detallan algunos conceptos para que la investigación se entienda mejor, estas definiciones son de las pólizas de seguros de la empresa Seguros Rivera, S.A.

2.1 Asegurado: Persona natural o jurídica designada en la póliza.

2.2 Aseguradora: Es la entidad de seguros, que se encarga de asumir riesgos y otras actividades.

2.3 Certificado de Seguro: Es el documento por el que un asegurado da fe de la existencia de ciertas coberturas sobre un determinado objeto o persona.

2.4 Cláusula: Acuerdo establecido en un convenio. En los contratos de seguro, las cláusulas vienen a modificar, aclarar o dejar sin efecto parte del contenido de sus condiciones generales o particulares.

2.5 Cobertura: Compromiso aceptado por un asegurado en virtud el cual se hace cargo, hasta el límite estipulado, de las consecuencias económicas derivadas de un siniestro.

2.6 Duración del seguro: Plazo durante el cual tienen vigencia las coberturas de un contrato de seguro. Este plazo comienza con la fecha de efecto inicial de la póliza y finaliza con el vencimiento de ésta, que suele ser un año más tarde.

2.7 **Fraccionamiento de prima:** Sistema utilizado por algunas entidades aseguradoras en determinados ramos de seguro, en virtud del cual se permite al asegurado que la prima de una anualidad completa, que debería ser abonada por anticipado y de una sola vez, sea liquidada en varios pagos periódicos.

2.8 **Mora:** Retraso en el cumplimiento de una obligación, respecto al asegurado, retraso en el pago de las primas.

2.9 **Póliza:** Documento que instrumenta el contrato de seguro, en el que se reflejan las normas que de forma general, particular o especial regula las relaciones contractuales convenidas entre la aseguradora y el asegurado.

2.10 **Prima:** Es la retribución o precio del seguro y conforme la ley deberá pagarse por el Asegurado en el momento de la celebración del contrato.

2.11 **Ramo:** Conjunto de modalidades de seguro relativas a riesgos de características o naturaleza semejantes. En este sentido se habla de Ramo de Automóviles, Ramo de Vida, Ramo de Incendios, etc.

2.12 **Renovación del seguro:** Acto por el que, por acuerdo expreso o tácito entre las partes que han suscrito la póliza, las coberturas de esta se extienden a un nuevo periodo de cobertura, que dura un año, en las mismas condiciones que tenían vigencia hasta ese momento.

2.13 **Seguro:** Principio de solidaridad humana al considerar como tal la Institución que garantiza un sustitutivo al afectado por un riesgo.

2.14 **Vencimiento del seguro:** Finalización de los efectos de una póliza como consecuencia del cumplimiento de las condiciones previstas y determinantes de ello.

Estas definiciones son de los reclamos de las pólizas de seguros de la empresa Seguros Rivera, S.A.

2.15 Aceptación de riesgo: Acto por el que una entidad aseguradora decide la admisión y cobertura del riesgo que le ha sido propuesto por el presunto asegurado.

2.16 Asegurabilidad: Conjunto de circunstancias que deben concurrir en un riesgo para que su cobertura pueda ser aceptada por una entidad aseguradora (en este sentido, se exige que el riesgo sea incierto, posible, concreto, lícito y fortuito).

2.17 Asistencia: Prestación de una ayuda. Es la forma principal de aplicar los distintos sistemas de prevención de riesgos. Puede hablarse de asistencia técnica para la prevención de incendios, asistencia automovilista, etc.

2.18 Aviso de siniestro: Documento por el que el asegurado comunica a su asegurador la ocurrencia de determinado accidente, cuyas características guardan relación, en principio, con las circunstancias previstas en la póliza para que se efectúe la indemnización.

2.19 Clasificación de riesgos: Ordenación de los distintos tipos de riesgos, separándolos en grupos homogéneos en razón a su peligrosidad, a efectos, tanto de su tarificación, como de su exclusión, en una póliza o en un tratado de reaseguro.

2.20 Concurrencia de riesgos: Situación que se plantea cuando sobre el mismo objeto existen varios seguros del mismo tipo, de tal modo que si se produjera la pérdida de dicho objeto a consecuencia de un siniestro, las indemnizaciones conjuntas debidas por las distintas aseguradoras sobrepasarían el valor real del objeto y serían por tanto, causa de lucro para el tomador del seguro.

2.21 **Convenio:** Acuerdo, documento en que se reflejan las condiciones que han de regular las relaciones establecidas entre dos o más personas, y en que se fijan sus derechos y obligaciones.

2.22 **Daño:** Pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un siniestro.

2.23 **Depreciación:** Disminución de valor que sufre el objeto asegurado a consecuencia, del simple transcurso del tiempo. En base a ello, la indemnización debida por el asegurador cuando se produce un siniestro es la del valor real del objeto asegurado en ese momento, independiente de que ese valor sea inferior al que con anterioridad y cuando el objeto nuevo, sirvió de base para fijar la prima del contrato. (Devaluación)

2.24 **Evaluación del daño:** Conjunto de actuaciones realizadas por una entidad de seguros encaminadas a determinar, en caso de siniestro, el valor económico de las pérdidas sufridas por el asegurado.

2.25 **Finiquito:** Documento que firma el asegurado o contratante o el perjudicado a consecuencia de un accidente, una vez que la entidad aseguradora le ha satisfecho la indemnización correspondiente a un siniestro. En dicho documento, el firmante reconoce que las obligaciones que, por tal motivo, correspondían al asegurador han quedado liquidadas.

2.26 **Indemnización:** Importe que está obligado a pagar la entidad aseguradora en caso de producirse un siniestro. Es, por ello. La contraprestación que corresponde al asegurador frente a la obligación de pago de prima que tiene el asegurado.

El fin de la indemnización es conseguir una reposición económica en el patrimonio del asegurado afectado por un siniestro, o bien a través de una sustitución de los objetos dañados o mediante la entrega de una cantidad en metálico equivalente a los bienes lesionados.

2.27 **Reclamación:** Es una solicitud planteada a una persona para la satisfacción de un derecho. En términos de seguros, se utiliza para referirse a la demanda de indemnización que, en virtud de un contrato suscrito, se plantea a un asegurador.

2.28 **Recobro:** Se utiliza este concepto para significar la cantidad que una entidad aseguradora recupera del tercero responsable de un accidente o siniestro que es pagada con anterioridad.

2.29 **Recuperador de recobro:** Persona encargada de recuperar la cantidad del tercero responsable de un siniestro.

2.30 **Reserva:** Sistema técnico – económico del que se valen las entidades de seguros para la proyección temporal de los riesgos por ella asumidos.

2.31 **Robo:** Apropiación de una cosa ajena, con ánimo de lucro, con el uso de fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las personas.

2.32 **Salvamento:** Es el hecho de procurar evitar los daños durante la ocurrencia de un siniestro, como a los objetos que, después de producido el evento, han resultado indemnes.

2.33 **Siniestralidad:** Equivale a la proporción entre el importe total de los siniestros y las primas recaudadas por una entidad aseguradora.

2.34 **Siniestro:** Accidente. Un acontecimiento que, por originar unos daños concretos previstos en la póliza, motiva la aparición del principio indemnizatorio, que obliga a la entidad aseguradora a satisfacer, total o parcial, al asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizados en el contrato.

2.35 **Índice estadístico:** Es una medida estadística que permite estudiar las variaciones de una magnitud o de más de una en relación al tiempo o al espacio.

2.36 **Índice financiero:** Es una relación entre cifras obtenidas de los estados financieros otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma. El analista financiero, puede establecer tantos indicadores financieros como considere necesarios y útiles para su estudio.

- Marco teórico:

2.37 **Historia del Seguro**

La historia del seguro se remonta hasta los grandes pueblos de la antigüedad. Los historiadores hablan de curiosas maneras que tenían los pobladores de la Antigua Babilonia para protegerse o asegurarse. Por los años 3,000 a 4,000 A.C., ya se practicaban contratos como medio de compartir con otros el riesgo de pérdida o de daño inherentes al comercio marítimo.

Entre los hebreos, según el Talmud, se practicaba el seguro en forma rudimentaria, que protege a los viajeros y sus caravanas de animales. Cuando alguien perdía alguna vaca o borríco “sin haber falta o negligencia de su parte” se le reparaba el daño sufrido, entregándole otro animal a cargo de la masa comunitaria. De manera similar tanto en Egipto como en Grecia y después en Roma y otros países del Asia Menor, existieron rudimentos de seguro.

La “Ley Marítima de Rodas” por ejemplo, formulada hace 900 años A.C., establecía disposiciones de ayuda mutua entre los comerciantes marítimos de la Isla de Rodas y los fenicios. Si un barco era atrapado en una tormenta y se veía obligado a arrojar al mar su cargamento o parte de él, siempre y cuando se rompiera su palo mayor, su mástil, su caña del timón y su ancla; los asociados y propietarios de la mercancía transportada contribuían con la recuperación del

valor del barco y sus mercancías perdidas en el mar a causa de la tormenta.

En la época del Imperio Romano se encuentra que el principio del seguro era practicado de varias formas. Una de las más interesantes es la que se puede observar en los soldados de las Legiones Romanas, cuando eran pagados con dinero al celebrar las victorias de guerra; a la vez que les pagaban eran inducidos a que guardaran en depósito una parte de su paga en un fondo, el cual servía para cuando el soldado abandonase el ejército o para indemnizar a sus parientes en caso de que éste falleciere en batallas futuras.

En lo que respecta a los Estados Unidos, se tienen noticias sobre seguros desde el año 1682, pero no es sino hasta 1794 que nace la primera Aseguradora Americana, que es reconocida como la “Insurance Company of North America”. Posterior, se instituyeron otras compañías de gran importancia como la “Pennsylvania Company for Insurance” fundada en 1812 y los grandes colosos de la actualidad.

- La Mutual Life de Nueva York en 1842
- La Prudencial de Newark en 1875
- Seguros Rivera, S.A

Según Instituto Nacional de Capacitación y Productividad (INTECAP) la palabra seguro proviene del latín *Securus*, que significa libre y exento de todo peligro, daño o riesgo. Contrato por el cual una persona jurídica, se obliga a resarcir pérdidas o daños que ocurran en las cosas que corren un riesgo en mar o tierra.

En Guatemala, en los últimos años, ha tomado auge este tipo de servicios, debido al incremento en la violencia y a las enfermedades de tipo terminal, es por esta razón que han aumentado tanto las aseguradoras.

Principios del Seguro

Ante los peligros por los que se ha visto amenazado el hombre desde sus orígenes, este ha tratado de encontrar soluciones que adopten distintas actitudes.

- Indiferencia: el sujeto asume el riesgo, convirtiéndose en su propio “asegurador” y soporta con su patrimonio las consecuencias económicas de accidentes que afectan en sus bienes.
- Prevención: es un conjunto de medidas materiales a evitar que ocurra un siniestro.
- Previsión: es la precaución para prevenir acontecimiento.

Fuente: (Castelo Julio y Pérez José, 2011: 310)

2.38 Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010

Que el desarrollo económico y social del país requiere de un sistema de seguros confiable, solvente, moderno y competitivo, que mediante la protección de los bienes asegurados contribuya al crecimiento sostenible de la economía nacional, y que de acuerdo con los procesos de apertura de las economías pueda insertarse en los mercados financieros internacionales.

Que en Guatemala la legislación aplicable a compañías de seguros y de fianzas data de los años 1950 y 1960, por lo que es conveniente adecuar el referido marco legal a los cambios que ha experimentado ese sector a través de los años.

Que a la luz del desarrollo que ha experimentado la actividad de seguros y de fianzas se hace necesario emitir la normativa que, por un lado, coadyuve a su crecimiento y competitividad, y por el otro, permita una adecuada regulación prudencial de los riesgos asumidos por las entidades de seguros y de fianzas bajo un enfoque preventivo.

A continuación se citan algunos artículos generales para la aseguradora.

“Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010”

Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto regular lo relativo a la constitución, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de las aseguradoras o reaseguradoras, así como el registro y control de los intermediarios de seguros y reaseguros y de los ajustadores independientes de seguros que operen en el país.

Artículo 2. Denominación. Para los efectos de la presente Ley, los términos aseguradora y reaseguradora incluyen a las aseguradoras o reaseguradoras nacionales, así como a las sucursales de aseguradoras o reaseguradoras extranjeras autorizadas para operar en el país.

Artículo 3. Ramos de seguros. Para los efectos de la presente Ley, se consideran como ramos de seguros los siguientes:

a) **Seguro de vida o de personas:** son aquellos que, de conformidad con las condiciones pactadas, obligan a la aseguradora al pago de una suma de dinero en caso de muerte o de supervivencia del asegurado, cualquiera que sea la modalidad del seguro, que incluye las rentas vitalicias.

b) **Seguro de daños:** son aquellos que, de conformidad con las condiciones pactadas, obligan a la aseguradora al pago de una indemnización por eventos inciertos que causen daños o pérdidas y los que tienen por objeto proporcionar cobertura al asegurado contra los daños o perjuicios que pudiera causar a un tercero. Se incluyen en este ramo los seguros de accidentes personales, de salud, de hospitalización y de caución; este último se refiere a las fianzas mercantiles reguladas en el Código de Comercio y emitidas por aseguradoras autorizadas para operar en el país.

Artículo 4. Colocación de seguros. Las entidades autorizadas para operar en el país de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley o leyes específicas, son las facultadas para colocar contratos de seguros, de forma directa o por intermediario, en el territorio guatemalteco.

Artículo 5. Régimen legal. Las aseguradoras o reaseguradoras autorizadas para operar en el país, se regirán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, y en lo que fuere aplicable, por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y la Ley de Supervisión Financiera. En las materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República de Guatemala en lo que les fuere aplicable.

Los actos administrativos y resoluciones que dicten tanto la Junta Monetaria como la Superintendencia de Bancos en aplicación de las leyes y su reglamentación, observa el debido proceso, serán de acción ejecutiva y aplicación inmediata.

De acuerdo con el tema de siniestralidad la Ley de la actividad aseguradora indica en el artículo 45, lo siguiente:

Artículo 45. Otras reservas de previsión. Las aseguradoras o reaseguradoras podrán establecer, previa aprobación de la Superintendencia de Bancos, otras reservas extraordinarias o contingentes para riesgos o responsabilidades cuya siniestralidad sea poco conocida y cíclica o catastrófica, que sea necesario constituir para el normal desenvolvimiento de la actividad de seguros, cuya constitución y operatoria deberá tomar en cuenta criterios técnicos y de aceptación reconocidos de manera internacional.

2.39 Índice de Siniestralidad

Indica el total real de primas netas, una vez deducidos los gastos por obligaciones contractuales en que incurrió la entidad. También representa el índice de siniestralidad, restado de la unidad para otorgar mayor puntaje a la entidad con menores siniestros.

El índice de siniestralidad compara la cantidad de dinero que gasta una compañía de seguros sobre las reclamaciones de seguros la cantidad de dinero que la compañía de seguros toma a través de pagos de las primas.

Es importante que una compañía de seguros de a conocer su índice de siniestralidad, ya que se relaciona con el éxito del modelo de negocio de la compañía. Si la tasa de pérdida es muy alta, entonces la compañía no gana lo suficiente en el resultado para tener éxito. También pueden surgir problemas, sin embargo, si es demasiado baja, ya que un índice de siniestralidad baja podría indicarles a los clientes que la compañía de seguros les cobra las primas excesivas o los pagos de reclamaciones no se encuentran pagados.

El punto de equilibrio ideal, que también se conoce como la tasa de pérdidas admisibles, objetivo o esperado, por una compañía de seguros va a depender de una serie de variables y depende en gran medida la industria de la compañía de seguros. Los índices de siniestralidad del seguro de propiedad, como el seguro de automóvil o una casa, son más propensos a estar entre 40 y 60 por ciento.

La serie de variables que se menciona con anterioridad son las que se deben de recopilar para poder obtener una información confiable, fidedigna y objetiva y así esto ayuda para realizar el cálculo del índice de siniestralidad.

Las variables son las siguientes:

- Tipo de vehículo: se debe determinar qué tipos de vehículos son los que colisionan o se roban más al momento de que se presente una reclamación.
- Marcas, líneas, modelos de los vehículos.
- Edades y género: se debe determinar de los asegurados quienes son los que colisionan más seguido, entre los rangos de 18 a 50 años.
- Zona geográfica: se debe determinar en qué zona de la Ciudad Capital de Guatemala, colisionan o se roban la mayoría de los vehículos.

La Superintendencia de Bancos (SIB) es la entidad gubernamental que ejerce la vigilancia e inspección de los bancos, instituciones financieras, entidades de seguros, afianzadoras, etc., y también es la que vela para que se cumplan las obligaciones legales y normativas en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.

Esta entidad indica que el cálculo del índice de siniestralidad (SIN) se obtiene al dividir los gastos por las reclamaciones entre el total de primas y multiplicar el valor por 100 para sacar el porcentaje.

Esto quiere decir, que para el cálculo de un índice de siniestralidad, una compañía de primera determina cuánto se paga como resultado de las reclamaciones de seguros y gastos de ajuste. A continuación, calcula el total de dinero que la empresa obtiene a través de pagos de las primas de sus clientes. La empresa divide la cantidad que se paga en las reclamaciones de la cantidad total de las primas y convierte el número resultante en un porcentaje. Este porcentaje representa el índice de siniestralidad.

Por ejemplo, si una compañía de seguros gana Q. 100,000.00 en primas, mientras que el pago de Q. 75,000.00 lo hace en reclamaciones de vehículos, entonces el índice de siniestralidad sería del 75%.

Este ejemplo se enunció con la siguiente fórmula:

$$\text{SIN} = \frac{(\text{Gastos por reclamaciones})}{\text{Total primas}} \text{ por } 100$$

$$\text{SIN} = \frac{(\text{Q.75,000.00})}{\text{Q.100,000.00}} = 0.75$$

$$\text{SIN} = 0.75 * 100 = \underline{75\%}$$

Explicación del ejemplo anterior: el porcentaje de la siniestralidad se encuentra alto, esto quiere decir, que la compañía no gana lo suficiente en el resultado para tener éxito, por lo tanto, no puede pagar las reclamaciones.

Fuente: (<http://www.sib.gob.gt>)

2.40 Norma Internacional de Contabilidad (NIC) numero 1: “Presentación de Estados Financieros”

Objetivo

1. El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como

con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la valoración y la información a revelar sobre determinadas transacciones y otros eventos, se abordan en otras Normas e Interpretaciones.

Alcance

1. Esta Norma se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2. Los estados financieros con propósitos de información general son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de los usuarios que no estén en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. Los estados financieros con propósito de información general comprenden aquéllos que se presentan de forma separada, o dentro de otro documento de carácter público, como el informe anual o un folleto o prospecto de información bursátil. Esta Norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios que se presenten de forma condensada y se elaboren de acuerdo con la NIC 34 Información financiera intermedia. No obstante, los párrafos 13 a 41 serán aplicables a dichos estados. Las reglas fijadas en esta Norma se aplicarán de la misma manera a todas las entidades, con independencia de que elaboren estados financieros consolidados o separados, como se definen en la NIC 27 Estados financieros consolidados y separados.

3. Esta Norma utiliza terminología propia de las entidades con ánimo de lucro, incluye aquéllas pertenecientes al sector público. Las entidades que no persigan finalidad lucrativa, ya pertenezcan al sector privado o público, o bien a cualquier tipo de administración pública, si desean aplicar esta Norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para ciertas partidas de los estados financieros, e incluso de cambiar las denominaciones de los estados financieros.

4. De forma análoga, las entidades que carezcan de patrimonio neto, tal como se define en la NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación (por ejemplo, algunos fondos de inversión), y aquellas entidades cuyo capital no sea patrimonio neto (por ejemplo, algunas entidades cooperativas) podrían tener necesidad de adaptar la presentación de las participaciones de sus miembros o partícipes en los estados financieros.

Finalidad de los Estados Financieros

1. Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- (a) Activos;
- (b) Pasivos;
- (c) Patrimonio neto;
- (a) Gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- (b) Otros cambios en el patrimonio neto; y
- (c) Flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y, en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de los mismos.

Capítulo 3

3.1 Metodología de la investigación

El siguiente trabajo se llevó a cabo por medio del Método Científico para realizarlo de una forma ordenada y así poder recopilar toda la información posible.

El Método Científico se aplicó en sus tres fases:

1. Fase indagadora, se realizó a través de los procesos de recolección de información para descubrir nuevos aspectos, esto permitió consultar fuentes y a observar la empresa.

2. Fase demostrativa, se realizó a través de la comprobación de las variables expuestas en la hipótesis. Las variables son las siguientes:

- Tipo de vehículo
- Marca, línea del vehículo
- Género, edades entre los rangos de los 18 a los 50 años
- Zona geográfica

Todo lo anterior, basándose en la investigación de campo.

3. Fase expositiva, que se realizó en el capítulo 2, se utilizó los procesos de conceptualización y generalización para poder efectuar el marco conceptual – teórico y que será expuesto a través de la propuesta final.

Para recabar la información de la forma más objetiva se utilizaron los instrumentos que más se acoplen al trabajo, que a continuación se detallan:

- a. Como fuentes primarias se utilizaron entrevistas dirigidas, la cual se realizaron a las personas que fungen como Gerentes y como Sub - Gerentes, con el fin de complementar la información que se requiere para la investigación.
- b. Se utilizaron fuentes secundarias a través de libros de texto, internet, revistas, publicaciones especializadas en el tema.

3.2 Tipo de Investigación

Se aplicó para el presente trabajo el tipo de Investigación Descriptiva, este método es también llamado “narrativo”, consistió en hacer una descripción por escrito de las características y funciones de los departamentos y se presentó toda la información financiera.

También se empleó la Investigación Aplicada debido a que se caracteriza por obtener resultados que se pretenden aplicar para solventar una problemática dentro de la empresa Seguros Rivera, S.A.

3.3 Instrumentos utilizados

Para todo este proceso de investigación se utilizaron diversas técnicas que permitieron obtener la información durante el desarrollo de la misma. De acuerdo a lo señalado, las técnicas que se manejaron para el desarrollo del trabajo fueron, las siguientes:

3.4 Observación Directa

Según Piroña Gabriel (Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo, Guatemala: GPEditores. Pág. 336 2,012), “La observación directa es aquella por el cual el investigador observara el fenómeno y recolectará la información directamente”.

* Se observó a la empresa Seguros Rivera, S.A. ubicada en la 11 calle 2-22 Zona 15, Ciudad de Guatemala.

* Se observó en específico el Departamento de reclamos daños de automóviles.

La observación directa se llevó a cabo como participante ya que el investigador se encontraba dentro de la empresa para ser parte de la investigación.

3.5 Entrevista

Según Piroña Gabriel (Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo, Guatemala: GPEditores. Pág. 336 2,012), “La entrevista es el proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre la investigación”.

* Se realizaron entrevistas debido a que son sólo 4 personas.

* Se realizó una entrevista dirigida con preguntas abiertas y cerradas, serán 10 preguntas.

* Se realizaron en las áreas de la Gerencia y Sub – Gerencia de Reclamos de Vehículos, Gerencia Técnica y Asistencia de la Gerencia Comercial.

3.6 Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación fue explicativo, debido a que el conocimiento es científico, esto quiere decir, que se requiere de un conocimiento de la teoría, los métodos y técnicas de investigación, pues se trata de efectuar un proceso de abstracción a fin de destacar aquellos elementos, aspectos o relaciones que se consideran básicos para comprender los diferentes fenómenos y procesos.

3.7 Diseño de la Investigación

Las técnicas son las que ayudan a ordenar, instrumentalizar, estandarizar, aplicar métodos y sistemas para poder obtener la recopilación de una información más confiable y fidedigna.

Las técnicas que se utilizaron para lograr la investigación son las siguientes:

* La lectura

Esta técnica sirvió para poder profundizar más en el tema a investigar, se consultaron todas las fuentes posibles para recopilar toda la información posible y así realizar una investigación más completa.

* Fichas

Esta técnica permitió registrar toda la información referencial que se recolectó en las fuentes secundarias, la clasificación fue más adecuada, permitió ordenar la información científica y ayudó al momento de la desarrollo de la propuesta final de la investigación.

Las fichas sirvieron para facilitar la realización de la bibliografía.

Existen diferentes tipos de fichas, las que se utilizaron para la investigación fueron las siguientes:

* Ficha de libros

Esta ficha ayudó anotar toda la información recopilada en las fuentes correspondientes a los libros, esto quiere decir, que se debió de tomar en cuenta el título del libro, el nombre del autor, y de la editorial, el año de publicación, etc.

* Ficha hemerográfica

Esta ficha facilitó la ubicación de los datos de publicaciones de acuerdo al tema investigado como, las revistas y periódicos.

* Ficha de archivo o expedientes

Es la ficha permitió obtener información de años antiguos.

* Ficha de trabajo

Es la ficha permitió recopilar, registrar, clasificar la información recopilada.

* Ficha relativas a la información electrónica

Esta ficha ayudó a obtener información por medio de la vía electrónica, esto quiere decir, que de las páginas de internet se pueden recopilar toda clase de información, ya sea escrita o gráfica.

* Muestreo

Se aplicó la técnica del muestreo por cuota, debido a que es la muestra que sigue un serie de procedimientos por grupos, es decir, pueden existir diferentes variables o una categoría definitiva, para que el resultado de la muestra sea exacta y para poder realizarlo es necesario sacar las variables siguientes:

- Tipo de vehículo
- Marca
- Línea
- Género
- Edades
- Zona geográfica

El muestreo se realizó cuando se usa la técnica del cuestionario, pero en esta investigación se realizó debido a que existieron varias variables a investigar y así poder realizar la muestra correcta.

* Libreta de apuntes

Esta técnica es un cuaderno o un diario donde se anotan todos los datos significativos que el investigador encontró en la observación directa dentro de la entidad.

3.8 Población y Muestra

La población son todos aquellos sujetos involucrados en la investigación, que participaron en forma directa o indirecta en la ejecución de las actividades de la empresa.

Empresa Seguros Rivera, S.A., es la entidad del estudio.

El sujeto primario fueron las personas que en la actualidad tienen a su cargo el Departamento de Reclamos Daños de Automóviles que son el Gerente y el Sub – Gerente.

Los sujetos secundarios fueron los Gerentes de las áreas Comercial y Técnica.

La muestra fue el resultado final que se obtuvo al realizar todas las técnicas mencionadas con anterioridad.

3.9 Validación del instrumento

No se utilizó la técnica del cuestionario debido a que la población que se investigó no sobrepasa el número mayor de personas para realizarlo.

De igual forma tampoco se realizaron diagramas para la tabulación de resultados porque esta técnica se usa al momento de realizar la técnica del cuestionario.

3.10 Técnicas de análisis de datos

Se debe de esperar a que se recolecta toda la información posible por medio de las diferentes técnicas que se realizaron sobre todo la entrevista, para así poder analizar a fondo todos los datos que se encontraron y las variables investigadas.

Capítulo 4

Presentación y análisis de los resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la investigación:

4.1 Observación Directa

Se observó a la empresa Seguros Rivera, S.A. ubicada en la 11 calle 2-22 Zona 15, Ciudad de Guatemala, en el Departamento de reclamos daños de automóviles.

Se observó todos los procesos que realizan en el Departamento de Reclamos y no contaban con un índice estadístico y financiero para analizar en forma objetiva, la siniestralidad en los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos, esto quiere decir, que no cuenta con una herramienta que pueda comparar las diferentes variables que se presentan en los reclamos de vehículos. Ya que es imposible determinar cuáles son los vehículos que tienen mayor probabilidad de robo (marca, línea, año, tipo), así mismo, tampoco es posible determinar el índice de siniestralidad de los asegurados (género, edad).

4.2 Entrevista

Los resultados que se obtuvieron en las entrevistas en las áreas de la Gerencia y Sub – Gerencia de Reclamos de Vehículos, Gerencia Técnica y Asistencia de la Gerencia Comercial, son las siguientes:

- Resultados de las entrevistas:

* Gerencia y Sub – Gerencia de Reclamos de Vehículos

Mediante la observación y entrevistas en el área mencionada, se determinó que no existen procesos definidos para la determinación del índice estadístico y financiero, para el análisis de la siniestralidad en los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos. No es posible determinar la siniestralidad del tipo de vehículos, marcas, líneas, modelos, sexo, edades, zona geográfica que tienen un alto porcentaje de colisiones o robos.

* Gerencia Técnica

Mediante la observación y entrevistas en el área mencionada, se determinó que en el Departamento de Emisión Daños, no se puede determinar si se puede incluir una prima adicional o se puede realizar un descuento de primas en las pólizas por el hecho que no puede identificar la siniestralidad en los vehículos, ya que no se tiene un punto de referencia.

* Asistente de la Gerencia Comercial

Mediante la observación y entrevistas en el área mencionada, se determinó que en la actualidad no existe un listado o un reporte el cual se identifique cuáles son los modelos y marcas de vehículos que más se venden y por ende más se aseguran; se tiene una tendencia que se han vendido más las marcas japonesas, por ejemplo, Toyota y Mazda, según el índice de ventas de los concesionarios pero no hay ningún índice que pueda determinarlos.

4.3 Análisis de la información

Se realizaron diferentes análisis para poder llevar a cabo la investigación.

4.3.1 Análisis Legal y Fiscal

La empresa Seguros Rivera, S.A., fue fundada el 08 de diciembre de 1967, su actividad económica son los planes y prestación de seguros generales. Su constitución fue el 20 de noviembre de 1967, y se inscribió en el Registro Mercantil el 31 de enero de 1972, por medio de la escritura número 249, con fecha del 20 de noviembre de 1967.

La representante legal de la empresa es la Licenciada María Fernanda Monterroso, su nombramiento se realizó el 03 de junio de 2005 y se encuentra todavía activa.

En la actualidad la empresa Seguros Rivera, S.A., no cuenta con ninguna demanda ante cualquier circunstancia que la pueda perjudicar.

Los impuestos afiliados que se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), son los siguientes:

- * Impuesto Sobre la Renta bajo el Régimen sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, presenta la Declaración Jurada en forma anual y debe realizar Pagos Trimestrales.
- * IVA bajo el Régimen General (12%), porque es una persona jurídica, con el formulario número 2238 el pago es mensual.
- * Retenciones IVA bajo el Régimen Agente de Retención IVA, presenta la declaración de retenciones de IVA, con el formulario número 221 el pago es mensual.
- * Retenciones IVA bajo el Régimen Agente de Retención IVA, presenta las retenciones de IVA, con el formulario número 222, la frecuencia de pago no es definida.

* Impuesto de Solidaridad bajo el Régimen General (5%), presenta los pagos trimestrales, con el formulario número 1609.

La empresa debe rendirle cuentas a la Superintendencia de Bancos (SIB), que es el órgano que supervisa a las entidades del sistema financiero y otras, deben de dar todo lo que ellos piden según la Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010.

4.3.2 Análisis Contable

El análisis contable de la empresa son todos los libros contables que deben de registrarse, de acuerdo a lo que les solicita la SIB, los libros son los siguientes:

Libros contables:

- Libro de inventarios
- Libro diario
- Libro estado de situación financiera
- Libro estado de resultados

La Superintendencia de Bancos solicita los registros contables siguientes:

- Indicadores financieros, para el área de la Gerencia Técnica
- Primas netas de retención, para el área de la Gerencia Comercial
- Siniestralidad neta, para el área de la Sub – Gerencia de Reclamos de Vehículos
- Perfiles de siniestros, para el área de la Gerencia de Reclamos

Los estados financieros deben de estar al día, y son importantes ya que aportan información valiosa sobre el comportamiento de la empresa desde el punto de vista contable, con la finalidad de tomar decisiones que no afecten de forma negativa las operaciones diarias de ésta.

En otras palabras, el conocer la dinámica contable de la organización permitirá al administrador tomar las acciones necesarias para competir dentro de un mercado globalizado en constante crecimiento.

La información de los estados financieros debe de contener lo siguiente:

- **Significativo:** Que sea capaz de representar a la entidad y su evaluación en diferentes puntos del tiempo, así como sus resultados de operación. Esto se logra por medio de importes monetarios en los estados financieros.
- **Relevante:** Que sea capaz de seleccionar los elementos que permitan al usuario captar la situación de la mejor forma (activos, pasivos, capital, ingresos, costos y gastos).
- **Veraz:** Que presente hechos reales y que se encuentren correctos.
- **Comparable:** Que es la cualidad que debe tener para ser válidos y comparables en el tiempo y que permita diferenciar dos o más entidades entre sí, para hacer posible un juicio acerca de la evaluación de éstas
- **Confiabilidad:** Es la característica por la cual el usuario la acepta y utiliza para tomar sus decisiones.

Para que el usuario la acepte y acredite, la información contable debe ser:

- **Estable:** En cuanto su operación, reglas, cualificación y presentación de la misma.
- **Objetiva:** Que las reglas del sistema no hayan sido distorsionadas y que la información represente la realidad.
- **Verificable:** Que permita la aplicación de pruebas para comprobar la información producida.

La empresa debe de contar con políticas contables que son utilizadas para preparar y presentar los estados financieros, deben ser aplicadas de manera uniforme de un ejercicio a otro, salvo que el cambio en dichas políticas contables resulte de una variación significativa en la naturaleza de las

operaciones de la empresa, de acuerdo con el Reglamento de Información Financiera y manual para la Preparación de Información Financiera, las Políticas Contables, son los principios, bases, convenciones, reglas y prácticas adoptados por una empresa para la preparación y presentación de sus estados financieros.

Las empresas deben revelar que han observado el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad en la preparación y presentación de los estados financieros.

4.3.3 Análisis Auditoría

La Empresa Seguros Rivera, S.A., cuenta con las políticas de auditoría siguientes:

- Todas las áreas deben de contar con sus propias políticas.
- Cuenta con procedimientos para realizar las funciones de cada puesto.
- Cuenta con la descripción de perfil de cada puesto.
- El Departamento de Auditoría Interna realiza un informe mensual y se los entrega a todas las áreas auditadas.
- El Departamento de Auditoría Interna realiza informes de plan de acciones correctivas de todas las áreas para que estas mejoren sus procedimientos y brinden un mejor servicio.

4.3.4 Análisis Financiero

En el análisis horizontal del Estado de Resultados se comparan los años 2011 y 2012, se obtuvo una baja del -5% de las primas netas que fue por las cancelaciones o devoluciones que los asegurados desean al momento de que ya no quieren la póliza.

En la cuenta de utilidad en la operación subió un 2% en el año 2012 y también subió la cuenta de utilidad neta un 11% de las ganancias.

En el análisis horizontal del Estado de Situación Financiera se comparan los años 2011 y 2012, se obtuvieron más inversiones en el año 2012 que en el año anterior. Esto quiere decir que los accionistas le dieron más valor a las inversiones.

Las deudas fueron de menor cantidad en el año 2012, esto quiere decir que no existe ningún riesgo donde la empresa no pueda pagar sus deudas, y el Activo de la empresa subió un 10% de los bienes y recursos que la empresa ha adquirido en el año 2012.

Los acreedores subieron un 10%, quiere decir que la empresa es capaz de pagar las obligaciones futuras. La cuenta capital subió un 14% de todas las aportaciones por los propietarios de la empresa.

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011
(CIFRAS EN QUETZALES)

	TOTALES	MONEDA NACIONAL	% ANALISIS
CUENTAS			
PRIMAS DIRECTAS NETAS	Q502,624.00		100%
SEGURO DIRECTO		Q596,406.00	84%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>-Q93,782.00</u>	16%
PRIMAS	Q85,361.00		
POR REASEGURO TOMADO LOCAL		Q12,508.00	2%
POR REASEGURO TOMADO DEL EXTERIOR		Q72,854.00	12%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>Q0.00</u>	0%
TOTAL PRIMAS NETAS	Q587,986.00		
(-) PRIMAS POR REASEGURO CEDIDO		-Q192,389.00	32%
PRIMAS NETAS POR RETENCION	Q395,597.00		
VARIACIONES EN RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q21,231.00		
(-) VARIACIONES GASTOS		-Q96,043.00	16%
VARIACIONES PRODUCTOS		<u>Q74,812.00</u>	13%
PRIMAS NETAS DE RETENCIÓN DEVENGADA	Q374,366.00		
(-) COSTO DE ADQUISIÓN Y SINIESTRALIDAD	-Q311,488.00		
ADQUISICIÓN	Q49,709.00		
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN		Q73,964.00	12%
(-) COMISIONES Y PARTICIPACIONES POR REASEGURO CEDIDO		<u>-Q24,255.00</u>	4%
SINIESTRALIDAD	Q261,788.00		
GASTOS POR OBLIGACIONES CONTRACTUALES		Q329,526.00	55%
PARTICIPACIÓN REASEGURADORAS EN SALVAMENTOS Y RECUP.		Q3,682.00	1%
(-) RECUPERACIONES POR REASEGURO CEDIDO		-Q58,260.00	10%
(-) SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES		<u>-Q13,170.00</u>	2%
UTILIDAD BRUTA EN OPERACIONES DE SEGUROS	Q62,879.00		
(-) GASTOS Y PRODUCTOS DE OPERACIONES	-Q22,097.00		
EGRESOS POR INVERSIONES		Q3,813.00	1%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		Q66,906.00	11%
(-) DERECHO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS (NETO)		-Q11,369.00	2%
(-) PRODUCTOS DE INVERSIONES		<u>-Q37,253.00</u>	6%
UTILIDAD (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q40,782.00		
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS	Q3,879.00		
OTROS PRODUCTOS		Q6,916.00	1%
(-) OTROS GASTOS		<u>-Q3,037.00</u>	1%
UTILIDAD NETA (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q44,661.00		
PRODUCTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		Q13.00	0%
(-) GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		-Q27.00	0%
UTILIDAD (PÉRDIDA)		Q44,648.00	7%
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA		<u>-Q12,146.00</u>	2%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA	Q32,502.00		5%

Fuente: www.sib.gob.gt

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
(CIFRAS EN QUETZALES)

	TOTALES	MONEDA NACIONAL SUBTOTALES	% ANALISIS
CUENTAS			
PRIMAS DIRECTAS NETAS	Q477,661.00		100%
SEGURO DIRECTO		Q594,956.00	80%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>-Q117,295.00</u>	20%
PRIMAS	Q71,120.00		
POR REASEGURO TOMADO LOCAL		Q5,393.00	1%
POR REASEGURO TOMADO DEL EXTERIOR		Q65,727.00	11%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>Q0.00</u>	0%
TOTAL PRIMAS NETAS	Q584,781.00		
(-) PRIMAS POR REASEGURO CEDIDO		-Q183,312.00	31%
PRIMAS NETAS POR RETENCIÓN	Q365,470.00		
VARIACIONES EN RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q16,307.00		
(-) VARIACIONES GASTOS		-Q206,910.00	35%
VARIACIONES PRODUCTOS		<u>Q190,603.00</u>	32%
PRIMAS NETAS DE RETENCIÓN DEVENGADA	Q349,163.00		
(-) COSTO DE ADQUISICIÓN Y SINIESTRALIDAD	-Q287,903.00		
ADQUISICIÓN	Q44,784.00		
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN		Q65,757.00	11%
(-) COMISIONES Y PARTICIPACIONES POR REASEGURO CEDIDO		<u>-Q20,973.00</u>	4%
SINIESTRALIDAD	Q243,119.00		
GASTOS POR OBLIGACIONES CONTRACTUALES		Q298,978.00	50%
PARTICIPACIÓN REASEGURADORAS EN SALVAMENTOS Y RECUP.		Q73.00	0%
(-) RECUPERACIONES POR REASEGURO CEDIDO		-Q47,195.00	8%
(-) SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES		<u>-Q8,737.00</u>	1%
UTILIDAD BRUTA EN OPERACIONES DE SEGUROS	Q61,259.00		
(-) GASTOS Y PRODUCTOS DE OPERACIONES	-Q19,545.00		
EGRESOS POR INVERSIONES		Q4,946.00	1%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		Q73,378.00	12%
(-) DERECHO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS (NETO)		-Q19,154.00	3%
(-) PRODUCTOS DE INVERSIONES		<u>-Q39,626.00</u>	7%
UTILIDAD (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q41,715.00		
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS	Q8,249.00		
OTROS PRODUCTOS		Q10,880.00	2%
(-) OTROS GASTOS		<u>-Q2,631.00</u>	0%
UTILIDAD NETA (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q49,963.00		
PRODUCTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		Q874.00	0%
(-) GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		<u>Q0.00</u>	0%
UTILIDAD (PÉRDIDA)		Q50,387.00	8%
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA		<u>-Q14,732.00</u>	2%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA	Q36,106.00		6%

Fuente: www.sib.gob.gt

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
ANÁLISIS HORIZONTAL

	2011		2012		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
	TOTALES	MONEDA NACIONAL	TOTALES	MONEDA NACIONAL		
CUENTAS						
PRIMAS DIRECTAS NETAS	Q502,624.00		Q477,661.00		-Q24,963.00	-5%
SEGURO DIRECTO		Q596,406.00		Q594,956.00	-Q1,450.00	0%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>-Q93,782.00</u>		<u>-Q117,295.00</u>	-Q23,513.00	25%
PRIMAS	Q85,361.00		Q71,120.00			
POR REASEGURO TOMADO LOCAL		Q12,508.00		Q5,393.00	-Q7,115.00	-57%
POR REASEGURO TOMADO DEL EXTERIOR		Q72,854.00		Q65,727.00	-Q7,127.00	-10%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>Q0.00</u>		<u>Q0.00</u>	Q0.00	0%
TOTAL PRIMAS NETAS	Q587,986.00		Q584,781.00			
(-) PRIMAS POR REASEGURO CEDIDO		-Q192,389.00		-Q183,312.00	Q9,077.00	-5%
PRIMAS NETAS POR RETENCIÓN	Q395,597.00		Q365,470.00			
VARIACIONES EN RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q21,231.00		Q16,307.00			
(-) VARIACIONES GASTOS		-Q96,043.00		-Q206,910.00	-Q110,867.00	115%
VARIACIONES PRODUCTOS		<u>Q74,812.00</u>		<u>Q190,603.00</u>	Q115,791.00	155%
PRIMAS NETAS DE RETENCIÓN DEVENGADA	Q374,366.00		Q349,163.00			
(-) COSTO DE ADQUISIÓN Y SINIESTRALIDAD	-Q311,488.00		-Q287,903.00			
ADQUISICIÓN	Q49,709.00		Q44,784.00			
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN		Q73,964.00		Q65,757.00	-Q8,207.00	-11%
(-) COMISIONES Y PARTICIPACIONES POR REASEGURO CEDIDO		<u>-Q24,255.00</u>		<u>-Q20,973.00</u>	Q3,282.00	-14%
SINIESTRALIDAD	Q261,788.00		Q243,119.00			
GASTOS POR OBLIGACIONES CONTRACTUALES		Q329,526.00		Q298,978.00	-Q30,548.00	-9%
PARTICIPACIÓN REASEGURADORAS EN SALVAMENTOS Y RECUP.		Q3,682.00		Q73.00	-Q3,609.00	-98%
(-) RECUPERACIONES POR REASEGURO CEDIDO		-Q58,260.00		-Q47,195.00	Q11,065.00	-19%
(-) SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES		<u>-Q13,170.00</u>		<u>-Q8,737.00</u>	Q4,433.00	-34%
UTILIDAD BRUTA EN OPERACIONES DE SEGUROS	Q62,879.00		Q61,259.00			
(-) GASTOS Y PRODUCTOS DE OPERACIONES	-Q22,097.00		-Q19,545.00			
EGRESOS POR INVERSIONES		Q3,813.00		Q4,946.00	Q1,133.00	30%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		Q66,906.00		Q73,378.00	Q6,472.00	10%
(-) DERECHO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS (NETO)		-Q11,369.00		-Q19,154.00	-Q7,785.00	68%
(-) PRODUCTOS DE INVERSIONES		<u>-Q37,253.00</u>		<u>-Q39,626.00</u>	-Q2,373.00	6%
UTILIDAD (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q40,782.00		Q41,715.00		Q933.00	2%
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS	Q3,879.00		Q8,249.00			
OTROS PRODUCTOS		Q6,916.00		Q10,880.00	Q3,964.00	57%
(-) OTROS GASTOS		<u>-Q3,037.00</u>		<u>-Q2,631.00</u>	Q406.00	-13%
UTILIDAD NETA (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q44,661.00		Q49,963.00			
PRODUCTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		Q13.00		Q874.00	Q861.00	66%
(-) GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		-Q27.00		<u>Q0.00</u>	-Q27.00	0%
UTILIDAD (PÉRDIDA)		Q44,648.00		Q50,387.00	Q5,739.00	13%
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA		-Q12,146.00		-Q14,732.00	-Q2,586.00	21%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA	Q32,502.00		Q36,106.00		Q3,604.00	11%

Fuente: www.sib.gob.gt

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011
(CIFRAS EN QUETZALES)

CUENTAS	TOTALES	MONEDA NACIONAL SUBTOTALES	% ANALISIS VERTICAL
ACTIVO			
INVERSIONES	Q478,275,979.05		71%
EN VALORES DE ESTADO		Q134,200,000.00	
EN VALORES DE EMPRESAS PRIVADAS		Q42,246,657.35	
CÉDULAS HIPOTECARIAS		Q14,117,655.32	
PRÉSTAMOS (NETO)		Q10,068,920.90	
DÉPOSITOS		Q192,762,637.88	
BIENES INMUEBLES		Q32,860,431.87	
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		<u>Q3,207,879.84</u>	
DISPONIBILIDADES	Q31,054,122.52	Q19,243,750.36	5%
PRIMAS POR COBRAR (NETO)	Q94,547,102.03	Q75,187,338.21	14%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q40,325,640.81		6%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
RESERVAS EN COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		<u>Q21,172,034.83</u>	
DEUDORES VARIOS	Q15,771,435.59		2%
PRODUCTOS POR COBRAR (NETO)		Q3,138,726.39	
CUENTAS POR LIQUIDAR		Q40,200.61	
CASA MATRIZ, SUCURSALES, AGENCIAS Y OFICINA CENTRAL		Q411,237.42	
OTROS DEUDORES		<u>Q8,779,251.17</u>	
BIENES MUEBLES	Q7,089,608.49	Q16,143,698.98	1%
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		<u>Q9,054,090.49</u>	
OTROS ACTIVOS	Q16,520.10		0%
ACTIVOS DIVERSOS		<u>Q16,520.10</u>	
CARGOS DIFERIDOS (NETO)	Q7,735,724.61	Q5,521,218.16	1%
SUMA DEL ACTIVO	<u>Q674,816,133.20</u>		<u>100%</u>
PASIVO			
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q327,888,941.35	Q257,821,483.70	49%
(-) RESERVAS TÉCNICAS A CARGO DE REASEGURADORAS		<u>Q2,783,202.77</u>	
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PENDIENTES DE PAGO	Q106,126,743.14	Q90,767,840.02	16%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q37,962,599.63		6%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q22,003,262.60	
RESERVAS Y DEPOSITOS DE COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		<u>Q1,029,402.90</u>	
ACRREDITORES VARIOS	Q46,436,028.96	Q38,335,614.25	7%
OTROS PASIVOS	Q5,556,718.56	Q5,556,718.56	
SUMA DEL PASIVO	Q523,971,031.64		78%
CAPITAL, RESERVA Y UTILIDADES	Q150,845,101.56		22%
CAPITAL AUTORIZADO		Q500,000,000.00	
(-) CAPITAL NO PAGADO		<u>Q400,000,000.00</u>	
CAPITAL PAGADO		Q100,000,000.00	
RESERVAS DE CAPITAL / RESERVA LEGAL		Q7,155,095.00	
UTILIDADES RETENIDAS		Q12,813,450.53	
RESULTADO DEL EJERCICIO	Q44,647,645.86		
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA	Q12,146,007.93		
RESERVA LEGAL	<u>Q1,625,081.90</u>	<u>Q30,876,556.03</u>	
SUMA DEL PASIVO, CAPITAL, RESERVAS Y UTILIDADES	<u>Q674,816,133.20</u>		<u>100%</u>

Fuente: www.sib.gob.gt

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
(CIFRAS EN QUETZALES)

Cuentas	TOTALES	MONEDA NACIONAL SUBTOTALES	% ANALISIS VERTICAL
ACTIVO			
INVERSIONES	Q516,478,151.55		70%
EN VALORES DE ESTADO		Q153,200,000.00	
EN VALORES DE EMPRESAS PRIVADAS		Q39,647,537.37	
CÉDULAS HIPOTECARIAS		Q14,117,655.32	
PRÉSTAMOS (NETO)		Q9,780,767.64	
DÉPOSITOS		Q217,329,160.48	
BIENES INMUEBLES		Q32,860,431.87	
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q3,469,686.80	
DOCUMENTOS POR COBRAR		<u>Q29,442.47</u>	
DISPONIBILIDADES	Q35,585,286.72	Q22,472,183.15	5%
PRIMAS POR COBRAR (NETO)	Q132,173,135.26	Q97,951,584.94	18%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q32,326,747.51		
COMPAÑÍAS REASEGURADAS		Q496,340.33	4%
RESERVAS EN COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		<u>Q13,253,773.66</u>	
DEUDORES VARIOS	Q12,174,157.39		1%
PRODUCTOS POR COBRAR (NETO)		Q3,782,754.41	
CUENTAS POR LIQUIDAR		Q53,240.95	
CASA MATRIZ, SUCURSALES, AGENCIAS Y OFICINA CENTRAL		Q470,896.87	
OTROS DEUDORES		<u>Q5,426,674.96</u>	
BIENES MUEBLES	Q6,411,906.59	Q15,360,976.94	1%
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		<u>Q8,949,070.35</u>	
OTROS ACTIVOS	Q16,520.10		0%
ACTIVOS DIVERSOS		<u>Q16,520.10</u>	
CARGOS DIFERIDOS (NETO)	Q7,947,677.14	Q5,659,001.95	1%
SUMA DEL ACTIVO	<u>Q743,113,582.26</u>		100%
PASIVO			
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q341,846,795.94	Q267,201,001.44	46%
(-) RESERVAS TÉCNICAS A CARGO DE REASEGURADORAS		<u>Q4,071,819.17</u>	
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PENDIENTES DE PAGO	Q123,012,306.12	Q107,075,625.74	17%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q50,116,247.11		7%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q19,450,259.47	
RESERVAS Y DEPOSITOS DE COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		<u>Q973,073.81</u>	
ACRREDORES VARIOS	Q51,219,562.29	Q43,241,586.39	7%
OTROS PASIVOS	Q5,364,879.88	Q5,364,879.88	
SUMA DEL PASIVO	Q571,559,791.34		77%
CAPITAL, RESERVA Y UTILIDADES	Q171,553,790.92		23%
CAPITAL AUTORIZADO		Q500,000,000.00	
(-) CAPITAL NO PAGADO		Q400,000,000.00	
CAPITAL PAGADO		Q100,000,000.00	
RESERVAS DE CAPITAL / RESERVA LEGAL		Q8,960,375.16	
UTILIDADES RETENIDAS		<u>Q28,293,092.66</u>	
RESULTADO DEL EJERCICIO	Q50,837,421.50		
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA	Q14,731,818.24		
RESERVA LEGAL	<u>Q1,805,280.16</u>	Q34,300,323.10	
SUMA DEL PASIVO, CAPITAL, RESERVAS Y UTILIDADES	<u>Q743,113,582.26</u>		100%

Fuente: www.sib.gob.gt

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
ANÁLISIS HORIZONTAL

Cuentas	2011		2012		Variación Absoluta	Variación %
	Totales	Moneda Nacional	Totales	Moneda Nacional		
ACTIVO						
INVERSIONES	Q478,275,979.05		Q516,478,151.55		Q38,202,172.50	8%
EN VALORES DE ESTADO		Q134,200,000.00		Q153,200,000.00		
EN VALORES DE EMPRESAS PRIVADAS		Q42,246,657.35		Q39,647,537.37		
CÉDULAS HIPOTECARIAS		Q14,117,655.32		Q14,117,655.32		
PRÉSTAMOS (NETO)		Q10,068,920.90		Q9,780,767.64		
DÉPOSITOS		Q192,762,637.88		Q217,329,160.48		
BIENES INMUEBLES		Q32,860,431.87		Q32,860,431.87		
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q3,207,879.84		Q3,469,686.80		
DOCUMENTOS POR COBRAR				Q29,442.47		
DISPONIBILIDADES	Q31,054,122.52	Q19,243,750.36	Q35,585,286.72	Q22,472,183.15	Q4,531,164.20	15%
PRIMAS POR COBRAR (NETO)	Q94,547,102.03	Q75,187,338.21	Q132,173,135.26	Q97,951,584.94	Q3,404,482.91	40%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q40,325,640.81		Q32,326,747.51		-Q7,998,893.30	-20%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS				Q496,340.33		
RESERVAS EN COMPAÑÍAS REASEGURADAS						
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q21,172,034.83		Q13,253,773.66		
DEUDORES VARIOS	Q15,771,435.59		Q12,174,157.39		-Q3,597,278.20	-23%
PRODUCTOS POR COBRAR (NETO)		Q3,138,726.39		Q3,782,754.41		
Cuentas por liquidar		Q40,200.61		Q53,240.95		
CASA MATRIZ, SUCURSALES, AGENCIAS Y OFICINA CENTRAL		Q411,237.42		Q470,896.87		
OTROS DEUDORES		Q8,779,251.17		Q5,426,674.96		
BIENES MUEBLES	Q7,089,608.49	Q16,143,698.98	Q6,411,906.59	Q15,360,976.94	-Q677,701.90	-10%
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q9,054,090.49		Q8,949,070.35		
OTROS ACTIVOS	Q16,520.10		Q16,520.10		Q0.00	
ACTIVOS DIVERSOS		Q16,520.10		Q16,520.10		
CARGOS DIFERIDOS (NETO)	Q7,735,724.61	Q5,521,218.16	Q7,947,677.14	Q5,659,001.95	Q211,952.53	3%
SUMA DEL ACTIVO	Q674,816,133.20		Q743,113,582.26		Q68,297,449.06	10%
PASIVO						
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q327,888,941.35	Q257,821,483.70	Q341,846,795.94	Q267,201,001.44	Q13,957,854.59	4%
(-) RESERVAS TÉCNICAS A CARGO DE REASEGURADORAS		Q2,783,202.77		Q4,071,819.17		
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PENDIENTES DE PAGO	Q106,126,743.14	Q90,767,840.02	Q123,012,306.12	Q107,075,625.74	Q16,885,562.98	16%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q37,962,599.63		Q50,116,247.11		Q12,153,647.48	32%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS				Q19,450,259.47		
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q22,003,262.60		Q973,073.81		
RESERVAS Y DEPOSITOS DE COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q1,029,402.90				
ACRREDORES VARIOS	Q46,436,028.96	Q38,335,614.25	Q51,219,562.29	Q43,241,586.39	Q4,783,533.33	10%
OTROS PASIVOS	Q5,556,718.56	Q5,556,718.56	Q5,364,879.88	Q5,364,879.88	-Q191,838.68	-3%
SUMA DEL PASIVO	Q523,971,031.64		Q571,559,791.34		Q47,588,759.70	9%
CAPITAL, RESERVA Y UTILIDADES	Q150,845,101.56		Q171,553,790.92		Q20,708,689.36	14%
CAPITAL AUTORIZADO		Q500,000,000.00		Q500,000,000.00		
(-) CAPITAL NO PAGADO		Q400,000,000.00		Q400,000,000.00		
CAPITAL PAGADO		Q100,000,000.00		Q100,000,000.00		
RESERVAS DE CAPITAL / RESERVA LEGAL		Q7,155,095.00		Q8,960,375.16		
UTILIDADES RETENIDAS		Q12,813,450.53		Q28,293,092.66		
RESULTADO DEL EJERCICIO	Q44,647,645.86		Q50,837,421.50			
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA	Q12,146,007.93		Q14,731,818.24			
RESERVA LEGAL	Q1,625,081.90	Q30,876,556.03	Q1,805,280.16		Q34,300,323.10	
SUMA DEL PASIVO, CAPITAL, RESERVAS Y UTILIDADES	Q674,816,133.20		Q743,113,582.26		Q68,297,449.06	10%

Fuente: www.sib.gob.gt

Los estados financieros son el producto final del Sistema de Contabilidad y están preparados con base en los Principios de Contabilidad, a las reglas particulares y al criterio prudencial. Estos estados contienen información financiera y cada uno constituye un reporte especializado de ciertos aspectos de la empresa.

Los Estados Financieros son:

- Estado de Situación Financiera

Representa la situación financiera de una entidad según se refleja en los registros contables; contiene una lista de los recursos con los que cuenta (activos), las obligaciones que ha de cumplir (pasivos) y la situación que guardan los derechos de los accionistas (capital). Es muy importante señalar que una empresa vale por lo que es capaz de hacer y no por el valor total de sus activos.

Se presentan las siguientes definiciones de los rubros integrantes del estado de situación financiera:

- Activo: Representaciones financieras de recursos económicos cuyo usufructo pertenece legal o equitativo a una determinada empresa como resultado de una operación o acontecimiento anterior.

- Pasivo: Representaciones financieras de las obligaciones contraídas por una determinada compañía que se ha comprometido a transferir recursos económicos a otras entidades en el futuro, como resultado de una operación o acontecimiento anterior que afecta a la empresa.

- Capital: El interés residual en el activo de una compañía, que queda después de deducir el pasivo. Es la participación de los propietarios, quienes asumen los riesgos y las incertidumbres de las actividades de obtención de beneficios y de financiamiento de la empresa y soportan los efectos de otros acontecimientos y circunstancias que pueden afectar a la compañía.

- Estado de Resultados

Muestra los ingresos, costos y gastos, así como la utilidad o pérdida neta como resultado de las operaciones de una entidad durante un periodo determinado.

- Índices Financieros

Es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma.

Razón de Liquidez: Permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa. Se clasifica en las razones siguientes:

- Razón Circulante: La capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Sin embargo, esta razón debe ser considerada como una medida cruda de liquidez porque no considera la liquidez de los componentes individuales de los activos circulantes.

2011:

$$\frac{\text{ACTIVO } Q674,816,133.20}{\text{PASIVO } Q523,971,031.64} = 1.28\%$$

$$\text{PASIVO } Q523,971,031.64$$

2012:

$$\frac{\text{ACTIVO } Q743,113,582.26}{\text{PASIVO } Q571,559,791.34} = 1.30\%$$

$$\text{PASIVO } Q571,559,791.34$$

El porcentaje de la razón circulante en el año 2012 es de 1.30% no es mucha la diferencia del año 2011 que fue de 1.28%, este porcentaje indica que la empresa si tiene la capacidad pagar una deuda que tenga a corto plazo al utilizar su activo. Con respecto al año 2012 se puede decir que la liquidez aumento. Se encuentra dentro del margen establecido.

Razón de Solvencia: Entre más alto (mayor a 1) sea el resultado, más solvente es la empresa. Se clasifica en las siguientes razones:

- Razón de la deuda total: Mide el porcentaje de fondos proporcionado por los acreedores.

2011:

PASIVO Q523,971,031.64 = **0.77%**

ACTIVO Q674,816,133.20

2012:

PASIVO Q571,559,791.34 = **0.77%**

ACTIVO Q743,113,582.26

El porcentaje de la razón de la deuda total es igual entre los dos años, esto indica los bienes comprados por la empresa por medio de obligaciones a corto o largo plazo. Lo cual no es un nivel muy riesgoso.

- Multiplicador: Mide las aportaciones de todos los socios hacia la empresa.

2011:

ACTIVO Q674,816,133.20 = **4.47%**

CAPITAL Q150,845,101.56

2012:

ACTIVO Q743,113,582.26 = **4.33%**

CAPITAL Q171,553,790.92

El porcentaje del multiplicador disminuyó en el año 2012 ya que es de 4.33% y en el año 2011 era del 4.47%, este porcentaje indica todas las aportaciones de los socios están representados por bienes de la empresa. El margen disminuyo al año anterior.

Medidas de Rentabilidad: Niveles fuertes y sostenibles de rentabilidad así como la calidad de activos, son factores fundamentales que soportan la habilidad de una aseguradora para cumplir con sus obligaciones. Se clasifica en:

- Rendimiento sobre los activos: El porcentaje que resulta muestra la capacidad de los activos de generar ganancias.

2011:

UTILIDAD NETA Q32,502.00 = **4.82%**

ACTIVO Q674,816,133.20

2012:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA } \underline{Q36,106.00}}{\text{ACTIVO } Q743,113,582.26} = 4.86\%$$

El porcentaje del rendimiento sobre los activos del año 2012 fue del 4.86%, no es mucha la diferencia a comparación del año 2011 que fue del 4.82%, este porcentaje indica que la utilidad que generan los bienes dentro de la empresa. Se encuentra en el margen establecido y no es riesgoso.

- Rendimiento sobre el capital: Este índice de rendimiento es aquel que está dado por la relación existente entre la utilidad neta común y el capital común.

2011:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA } \underline{Q32,502.00}}{\text{CAPITAL } Q150,845,101.56} = 1.21\%$$

2012:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA } \underline{Q36,106.00}}{\text{CAPITAL } Q171,553,790.92} = 1.21\%$$

El porcentaje del rendimiento sobre el capital es igual entre los dos años, este porcentaje indica la aportación de todos los accionistas que generaron de utilidad. El margen es bueno.

Capítulo 5

La Propuesta

Introducción

La propuesta que se presenta a continuación, es la implementación de un sistema para poder determinar el índice estadístico y financiero de la empresa, ya que éste permite analizar y obtener una visión real y objetiva de la siniestralidad en los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos. El índice de siniestralidad ayudará a establecer si el porcentaje es muy alto, esto quiere decir que en el resultado reflejado de la empresa no es rentable y gana lo suficiente y por lo tanto, no tiene el éxito deseado. También permiten a las empresas de seguros el hacer cálculos muy simples cuando se considera un ajuste en las primas, quiere decir, en la cuota del seguro.

La misma se elaboró con base en las deficiencias encontradas en la empresa sujeta de estudio.

5.1 Problema

A medida que las empresas crecen, lo hacen también las necesidades de la organización.

En la actualidad la empresa Seguros Rivera, S.A., presenta la problemática que por falta de un control de índice estadístico y financiero para el análisis y comparación de variables (tipo de vehículo, modelo, marca, línea, género, edades, antigüedad de licencia y zona geográfica), en la siniestralidad en los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos, no se cuenta con información confiable y fidedigna.

5.2 Identificación del Problema

Seguros Rivera, S.A., cuenta con un parque vehicular asegurado de 19,000 vehículos.

A la fecha en Seguros Rivera, S.A., no existe un índice estadístico y financiero para la realización de análisis y comparación de variables en los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos.

El hecho de no contar con un índice estadístico y financiero, no permite la realización de análisis, lo cual impide tener una visión real y objetiva de la siniestralidad en los reclamos presentados, ya que a la fecha es imposible determinar cuáles son los vehículos que tienen mayor probabilidad de robo (marca, línea, año, tipo). Así mismo, es imposible determinar el índice de siniestralidad de los asegurados (género, edad, antigüedad de licencia) y no se puede determinar de manera geográfica donde ocurren más robos o siniestros.

Por ello es de vital importancia la creación de un índice para el análisis de variables en la siniestralidad de los reclamos de vehículos.

5.3 Evolución del Problema

Carecer de un índice estadístico y financiero agrava cada año la manera en la cual se analiza las coberturas y condiciones en el parque vehicular en Seguros Rivera, S.A.

Y el hecho de no realizar dicho análisis y la tendencia en el ritmo de crecimiento del parque vehicular hará que en un plazo de tiempo éste se agrave, ya que no se cuentan con las variables para determinar coberturas y condiciones que sean rentables y a la vez sean atractivas para el nicho de mercado.

El ritmo de crecimiento del parque vehicular es un indicador del sentido de urgencia que se tendrá que darle a la solución del problema, ya que se agravará cada vez más con el tiempo.

5.4 Causas que originaron el Problema

Conforme se incrementó el parque vehicular en Seguros Rivera, S.A. Se hizo necesario contar con un índice estadístico y financiero, el cual no se elaboró, a partir de este punto, no se tuvo datos reales y fidedignos de las variables en los siniestros y por ende la fijación de primas se realizó mediante estándares internacionales y en los que a la fecha no se puede determinar si se pueden hacer más rentables.

5.5 Solución al Problema

Las posibles soluciones al problema, son las siguientes:

- Un reporte de todos los siniestros ocurridos en el Ramo de Vehículos, para poder determinar el tipo, marca, línea, modelo de los vehículos colisionados, recuperados o declarados pérdidas totales.
- Un reporte de todos los siniestros ocurridos en el Ramo de Vehículos, para poder determinar el género, edad, de los asegurados que se encuentran en la cartera de siniestralidad.
- Un reporte de todos los siniestros ocurridos en el Ramo de Vehículos, para poder determinar la zona geográfica en donde ocurren más colisiones o robos.

5.6 Solución a la Propuesta

Fuente: Elaboración propia.



5.6.1 Explicación Diagrama

En el diagrama anterior se encuentran unos pasos, para poder realizarlo de la siguiente manera:

1. El índice estadístico, se deben de analizar las diferentes variables por vehículos, asegurados y zona geográfica como se visualizan para poder determinar la siniestralidad.
2. El índice de siniestralidad se debe de realizar de acuerdo a la fórmula que estipula la Superintendencia de Bancos.
3. Al obtener los dos primeros pasos, se realiza el índice financiero para poder tomar buenas decisiones al momento de incrementar o reducir primas de seguros o modificar las coberturas.

5.6.2 Explicación

Para poder determinar el índice de siniestralidad, se deberá de establecer lo siguiente:

- a) El reporte de primas netas
- b) El reporte de siniestros pagados: En este reporte se podrá analizar las diferentes variables, como son en los asegurados (género, rango de edades), en los vehículos (tipo, marca, línea, modelo) y la zona geográfica para determinar en qué zonas de la ciudad capital de Guatemala se encuentra la mayor probabilidad de robo.
- c) Se debe determinar el índice de siniestralidad mensual o anual.

5.6.3 Justificación

Se busca implementar el proceso de captura de información para la realización del análisis desde las distintas fuentes, para el procesamiento de la información, por lo que se realizará la captura en las siguientes áreas:

- Área de Emisión de Pólizas
- Departamento de Reclamos
- Gerencia Comercial

En la Emisión de Pólizas, se capturarán los datos del asegurado y del bien asegurado (Sexo, edad, vehículo, modelo, línea, marca etc.)

En el Departamento de Reclamos: Determinar: Pérdida total, robo, pérdida parcial, responsabilidad penal o civil, etc.

En la Gerencia Comercial: Determinación de las primas.

5.7 Desarrollo de la Propuesta

Para poder realizar el desarrollo, se dividirá en cuatro secciones, los pasos a seguir son los siguientes:

a) Departamento de Emisión Daños: Es el área donde se emiten las pólizas

- La póliza.

- Se debe de elaborar un reporte manual de las personas que se encuentran aseguradas y así poder obtener el parque vehicular de la empresa.

- En el reporte del parque vehicular se puede visualizar las variables:

- * Género

- * Edad, rangos de 18 a 50 años

- * Marca del vehículo

- * Línea

- * Modelo

- * Suma Asegurada

b) Departamento Gerencia Comercial: Es el área donde se producen todos los negocios.

- Se debe de elaborar un reporte en el sistema llamado “Reporte de Unidades de Producción”.

- En ese reporte centralizará todas las primas netas que los asegurados tienen en sus pólizas.

- Se debe de realizar mensual o anual, la sumatoria de las primas para conocer el total real de las primas del parque vehicular de la empresa y esto ayudará a establecer el índice de siniestralidad.

c) Departamento Reclamos de Vehículos: Es el área donde se centralizan todos los siniestros de vehículos.

- Se debe de elaborar un reporte en el sistema llamado “Reporte de Siniestros Registrados”.

- En ese reporte se deberá de filtrar los diferentes siniestros, es decir:

- * Colisiones

- * Recuperados por robo

- * Salvamentos

* Tipo de vehículo, según la licencia, quiere decir, si son:

- Camionetas
- Sedan
- Motos
- Pick Up
- Camiones
- Camionetillas

* Zona geográfica, Ciudad Capital de Guatemala

d) Análisis de las variables – Índices estadístico y de gráficas

Esta sección ayudará para analizar y evaluar las diferentes variables que se mencionan con anterioridad, esto con el fin de obtener información confiable y verídica al momento de realizar el índice estadístico y financiero.

Las cuatro secciones son importantes y determinantes para poder obtener la información necesaria que se centraliza en el Departamento de Reclamos de Vehículos, ya que se podrá establecer lo siguiente:

- En los asegurados se podrá determinar que género o rango de edades son las personas que tienen más siniestros en el Ramo de Vehículos.
- En los vehículos se podrá determinar el tipo, la marca, línea, modelo que permitirá analizar qué vehículos asegurados son los que tienen más siniestros o mayor probabilidad de robo.
- En la zona geográfica se podrá determinar que dónde ocurren más robos.
- El total de las primas más el total de los reclamos pagados, ayudará a determinar el porcentaje del índice de siniestralidad.

5.8 Plan de Implementación

a) Departamento de Emisión Daños

Póliza	Género	Edad	Marca	Modelo	Año	Suma Asegurada
1-AU11104	M	35	TOYOTA	TERCEL	1996	Q.18,000.00
1-AU11230	M	26	PORSCHE	CAYENNE	2012	Q.48,000.00
1-AU11266	M	45	MITSUBISHI	MIRAGE	1998	Q.22,500.00
1-AU11419	F	50	BMW	328 CI	2000	Q.77,760.00
1-AU11429	M	19	KIA	SORENTO	2008	Q.95,000.00
1-AU11537	M	20	AUDI	A-4	1996	Q.48,000.00
1-AU11619	M	26	MITSUBISHI	LANCER	1994	Q.16,200.00
1-AU11780	M	35	VOLKSWAGEN	JETTA	2010	Q.11,000.00
1-AU11817	F	26	VOLKSWAGEN	GOLF	1995	Q.16,533.72
1-AU11890	M	50	VOLKSWAGEN	GOL GLI	1998	Q.18,000.00
1-AU11949	M	18	MAZDA	323	2003	Q.29,160.00
1-AU11967	F	28	KIA	PRIDE	2000	Q.16,038.00
1-AU11994	F	30	MITSUBISHI	MONTERO	2000	Q.56,862.00
1-AU12019	M	22	FORD	EXPLORER	2004	Q.48,600.00
1-AU12255	F	48	TOYOTA	COROLLA	2000	Q.33,657.93
1-AU12387	M	37	PEUGEOT	BERLINA	2002	Q.40,500.00
1-AU12468	F	39	WANFENG	S100	2006	Q.32,477.00
1-AU12523	F	40	MITSUBISHI	LANCER	1999	Q.21,848.00
1-AU12706	M	18	KIA	PRIDE	2000	Q.17,820.00
1-AU12714	M	43	VOLKSWAGEN	POLO	2003	Q.33,986.00
1-AU12717	M	49	MITSUBISHI	L200	1999	Q.28,500.00
1-AU14361	F	45	MAZDA	323	2001	Q.23,915.00
1-AU14382	F	50	FORD	WINDSTAR	1995	Q.25,391.00
1-AU14398	M	50	PEUGEOT	407	2007	Q.64,800.00
1-AU14403	M	29	TOYOTA	HI LUX	2008	Q.68,850.00
1-AU14432	M	28	MAZDA	323	1993	Q.13,122.00
1-AU14469	F	45	NISSAN	ALMERA	1999	Q.24,300.00
1-AU14475	M	50	FREIGHTLINER	CAMION	1987	Q.75,000.00
1-AU14512	F	25	HYUNDAI	GALLOPER	2002	Q.40,000.00

b) Departamento Gerencia Comercial:

PRIMAS NETAS

MENSUAL		2011	MENSUAL		2012
ENERO	Q	3,324,172.98	ENERO	Q	9,809,680.66
FEBRERO	Q	4,253,217.29	FEBRERO	Q	9,323,500.68
MAZO	Q	3,456,927.68	MAZO	Q	6,457,582.18
ABRIL	Q	2,947,174.62	ABRIL	Q	5,193,273.24
MAYO	Q	2,884,512.24	MAYO	Q	6,143,056.37
JUNIO	Q	2,605,090.63	JUNIO	Q	6,105,217.72
JULIO	Q	3,175,071.92	JULIO	Q	6,231,508.28
AGOSTO	Q	3,310,040.04	AGOSTO	Q	6,399,496.43
SEPTIEMBRE	Q	2,196,833.92	SEPTIEMBRE	Q	5,548,277.09
OCTUBRE	Q	2,361,146.93	OCTUBRE	Q	5,793,045.87
NOVIEMBRE	Q	3,207,784.80	NOVIEMBRE	Q	6,390,938.38
DICIEMBRE	Q	3,052,827.48	DICIEMBRE	Q	5,905,662.29

PRIMAS NETAS

ANUAL	Q	36,774,800.53	ANUAL	Q	79,301,239.19
--------------	---	---------------	--------------	---	---------------

En el año 2012 hubo un incremento en las primas netas respecto al año anterior, esto quiere decir, que se incrementaron las ventas en las pólizas de los ramos de vehículos y se obtuvieron más ganancias.

Fuente: "Reporte de Unidades de Producción"

c) Departamento Reclamos de Vehículos:

- Colisiones 2011

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO
70641	COLISIÓN	M	30	MAZDA	BT-50	PICK UP	2010
70646	COLISIÓN	M	50	FORD	ESCAPE	CAMIONETA	2006
70588	COLISIÓN	F	25	VOLKSWAGEN	TOUAREG V8	CAMIONETA	2008
70589	COLISIÓN	M	31	KIA	RIO	CAMIONETILLA	2005
70596	COLISIÓN	F	40	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2004
70592	COLISIÓN	F	36	TOYOTA	RAV 4	CAMIONETA	2009
69680	COLISIÓN	F	20	CHEVROLET	SPARK	SEDAN	2011
69679	COLISIÓN	F	27	MAZDA	626	SEDAN	1998
69677	COLISIÓN	M	29	HINO	FB2WE	CAMION	1999
69730	COLISIÓN	F	43	MAZDA	5 WAGON	CAMIONETA	2006
69755	COLISIÓN	M	43	TOYOTA	HILUX	PICK UP	2002
69781	COLISIÓN	M	20	ISUZU	TFS	PICK UP	2008
69782	COLISIÓN	M	29	SUZUKI	AX100	MOTO	2007
69719	COLISIÓN	M	28	FREIGHTLINER	C120064ST	CABEZAL	2002
69744	COLISIÓN	M	50	AUDI	A4	SEDAN	2009
69824	COLISIÓN	F	25	VOLKSWAGEN	GOL	SEDAN	2004
69784	COLISIÓN	F	29	HONDA	CRV	CAMIONETA	2007
69890	COLISIÓN	F	27	KIA	SPORTAGE	CAMIONETA	2011
70357	COLISIÓN	M	32	CHEVROLET	S-10	PICK UP	1995
70290	COLISIÓN	M	24	MITSUBISHI	MONTERO	CAMIONETA	2010
70293	COLISIÓN	F	32	VOLKSWAGEN	POLO	SEDAN	2005
70281	COLISIÓN	M	25	SEAT	IBIZA	SEDAN	2003
70220	COLISIÓN	F	43	MITSUBISHI	CAMIONETA	CAMIONETA	2004
70229	COLISIÓN	M	45	TOYOTA	RAV 4	CAMIONETA	2006
69904	COLISIÓN	M	50	JEEP	GRAND CHEROKEE	CAMIONETA	2002
70196	COLISIÓN	M	26	AUDI	A4	SEDAN	2000
70171	COLISIÓN	M	50	HONDA	CRV	CAMIONETA	2009
70153	COLISIÓN	M	50	FORD	CAMIONETA EXPLORER	CAMIONETA	1998
70359	COLISIÓN	M	19	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2009
70262	COLISIÓN	M	50	NISSAN	PATHFINDER	CAMIONETA	2004

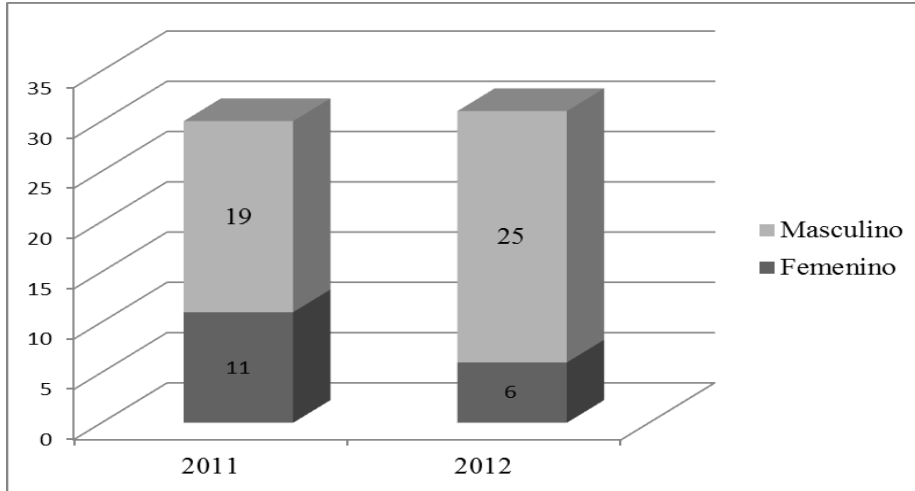
Fuente: "Reporte de Siniestros Registrados"

- Colisiones 2012

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO
74604	COLISIÓN	M	41	HONDA	CIVIC LX	SEDAN	1998
74630	COLISIÓN	M	18	NISSAN	SENTRA	SEDAN	1987
74629	COLISIÓN	M	22	MITSUBISHI	LANCER GL	SEDAN	2003
74628	COLISIÓN	M	46	MERCEDES BENZ	320 SL	SEDAN	1999
74627	COLISIÓN	F	33	CHEVROLET	AVEO	SEDAN	2009
74624	COLISIÓN	M	37	HINO	FC2WESA	CAMION	1996
74632	COLISIÓN	M	50	FORD	AEREOSTAR	PICK UP	1993
73721	COLISIÓN	M	46	INTERNATIONAL	9700	CABEZAL	1991
73715	COLISIÓN	F	19	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2005
73703	COLISIÓN	M	22	AUDI	A4	SEDAN	2002
73726	COLISIÓN	M	41	GENESIS	MOTO	MOTO	2011
73732	COLISIÓN	M	41	CHANGAN	MOTO	MOTO	2004
73597	COLISIÓN	M	27	HYUNDAI	ACCENT GLS	SEDAN	2005
73615	COLISIÓN	M	46	VOLKSWAGEN	POLO	SEDAN	2005
73634	COLISIÓN	F	40	BMW	X3	SEDAN	2005
73635	COLISIÓN	M	50	FIAT	PALIO	CAMIONETILLA	2007
73684	COLISIÓN	M	30	MAZDA	B 2500	PICK UP	2006
74160	COLISIÓN	F	48	TOYOTA	RAV 4	CAMIONETA	2011
73998	COLISIÓN	F	23	HYUNDAI	TUCSON	CAMIONETA	2008
74012	COLISIÓN	M	36	MERCEDES BENZ	E 320	SEDAN	1998
74013	COLISIÓN	M	36	MITSUBISHI	NATIVA	CAMIONETA	2001
73974	COLISIÓN	M	46	MITSUBISHI	SPACE WAGON	CAMIONETA	2000
74060	COLISIÓN	M	36	ZX	ADMIRAL	PICK UP	2008
74280	COLISIÓN	M	40	BMW	320I	SEDAN	2010
74226	COLISIÓN	M	34	TOYOTA	COROLLA	SEDAN	2007
74229	COLISIÓN	M	44	HYUNDAI	TERRACAN	CAMIONETA	2007
74088	COLISIÓN	M	19	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2003
74075	COLISIÓN	M	45	KIA	CARNIVAL LS	CAMIONETA	2004
74255	COLISIÓN	M	50	BMW	525I	SEDAN	2005
74321	COLISIÓN	M	42	HINO	FC2WESA	CAMION	2008

Análisis de variable: Índice Estadístico y de Gráficas

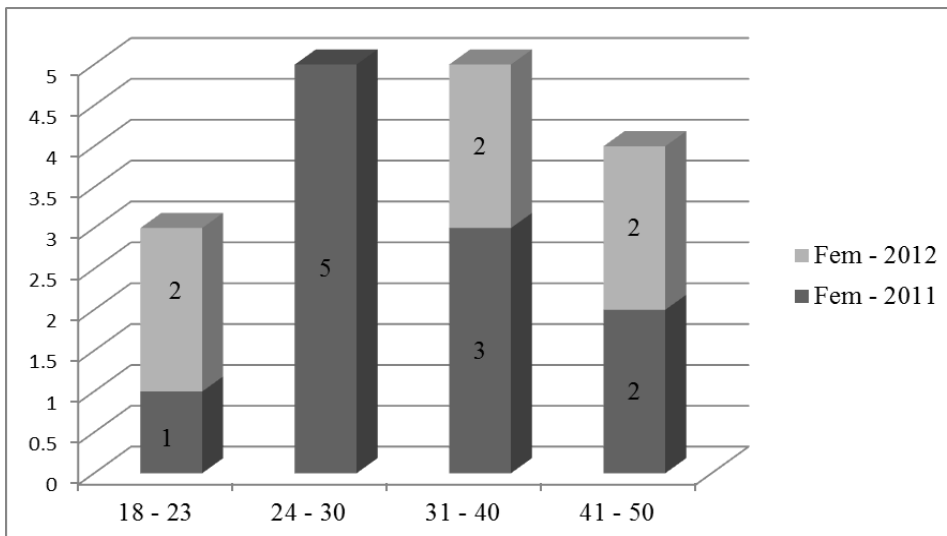
Gráfica 1: Colisiones por género 2011-2012



En el año 2011 se produjo un mayor índice de colisiones en el Género Femenino y lo contrario para el Masculino que fue en el año 2012.

Fuente: Elaboración propia.

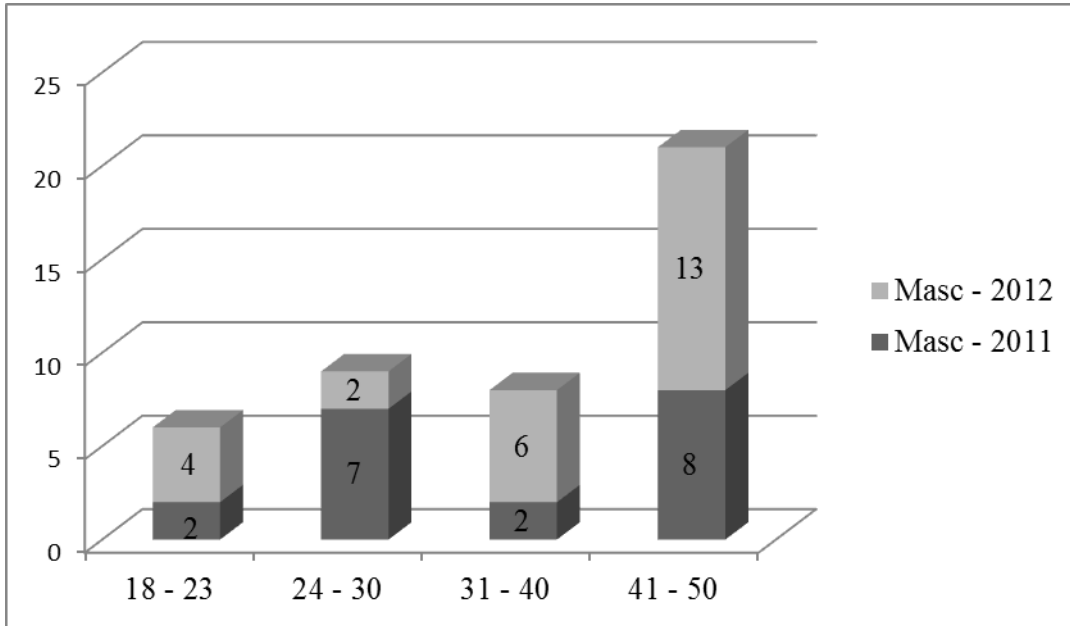
Gráfica 2: Edades por género femenino 2011-2012



En el rango de 41 - 50, existe una igualdad en los dos años.

Fuente: Elaboración propia.

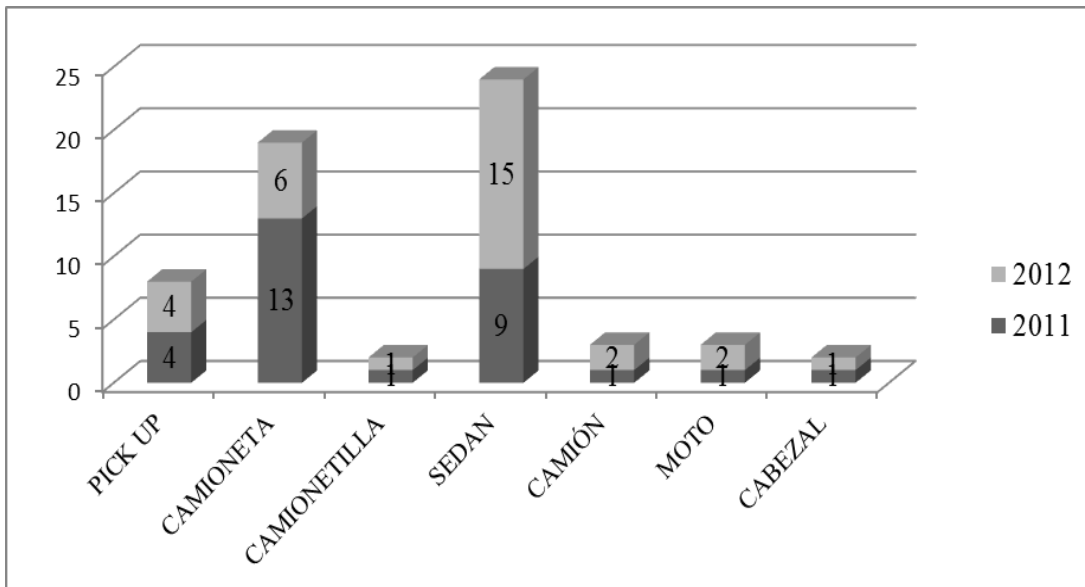
Gráfica 3: Edades por género masculino 2011-2012



En el rango de 41 - 50, existe un incremento en el año 2012 respecto al periodo pasado.

Fuente: Elaboración propia.

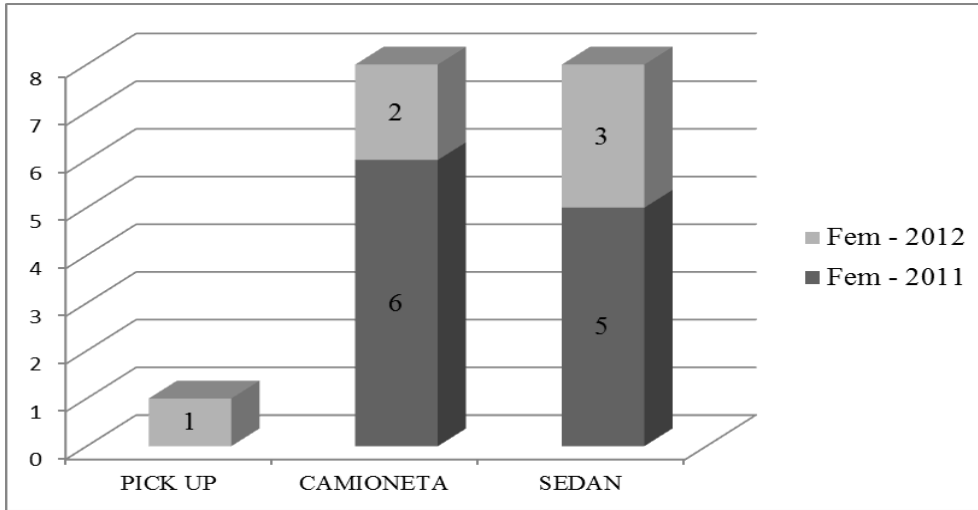
Gráfica 4: Tipos de vehículos 2011-2012



Los vehículos que colisionaron más en el año 2012 fueron los “Sedan”.

Fuente: Elaboración propia.

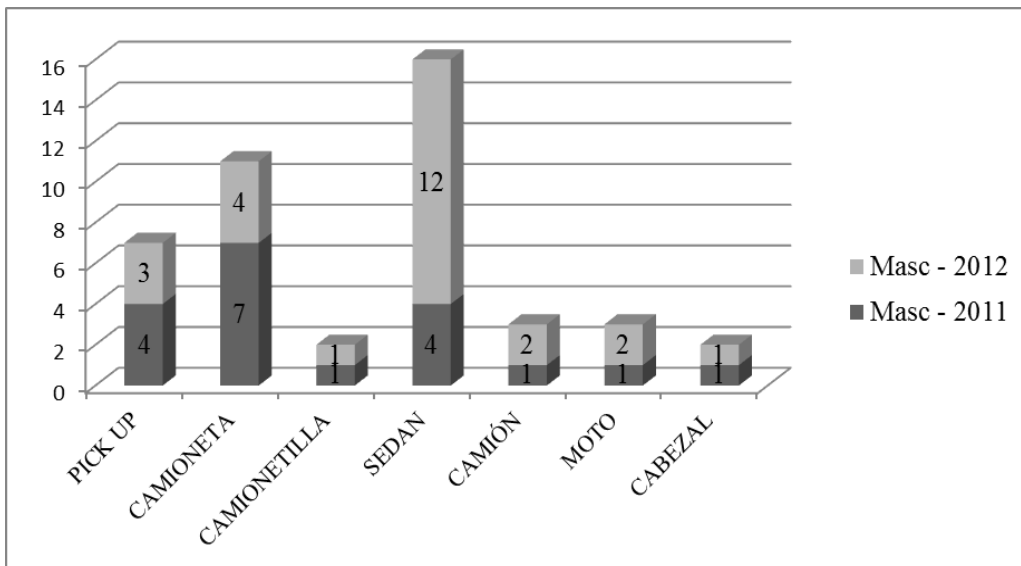
Gráfica 5: Tipos de vehículos género femenino 2011-2012



En el año 2011 se puede observar que las mujeres que colisionan más prefieren los tipos de vehículos “Sedan”.

Fuente: Elaboración propia.

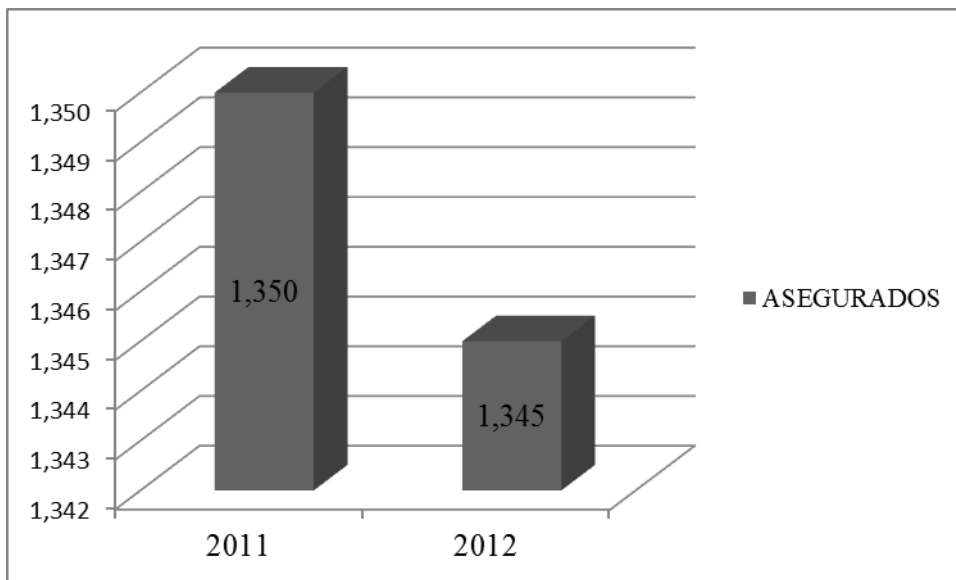
Gráfica 6: Tipos de vehículos género masculino 2011-2012



Se mantiene la tendencia en el tipo de vehículo “Sedan”, el cual es el que mayor índice de colisiones tiene por el género masculino.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 7: Colisiones 2011-2012



El total de colisiones como se presenta en la gráfica se puede observar que en el año 2011 tiene un índice mayor de colisiones que el año 2012.

Fuente: Elaboración propia.

- Robos 2011

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO	ZONA GEOGRÁFICA
70636	ROBO	F	42	TOYOTA	HI ACE	PANEL	2003	3
70591	ROBO	M	34	MAZDA	SEDAN	SEDAN	2003	5
70593	ROBO	M	23	BAJAJ	BOXER	MOTO	2011	8
69678	ROBO	M	51	ISUZU	TROOPER	CAMIONETA	1989	12
69860	ROBO	M	33	NISSAN	CAMION	CAMION	1988	11
70022	ROBO	M	36	TOYOTA	TACOMA	PICK UP	2001	10
70039	ROBO	M	52	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2009	1
69641	ROBO	F	25	MAZDA	PROTEGE	SEDAN	2002	18
69444	ROBO	M	24	YAMAHA	MOTO	MOTO	2008	4
69037	ROBO	M	63	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2005	6
69546	ROBO	M	40	FORD	FOCUS	SEDAN	2000	9
69305	ROBO	M	56	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2002	7
69307	ROBO	M	40	TOYOTA	HI ACE	PANEL	2004	5
69309	ROBO	M	30	KIA	SPORTAGE	CAMIONETA	2011	2
69998	ROBO	M	28	BAJAJ	BOXER	MOTO	2009	18
69990	ROBO	M	48	INTERNATIONAL	BUS	BUS	1995	1
70014	ROBO	M	30	KIA	SPORTAGE	CAMIONETA	2011	3
70051	ROBO	F	38	HYUNDAI	SANTA FE	CAMIONETA	2004	5
69876	ROBO	M	23	BAJAJ	BOXER	MOTO	2010	10
70367	ROBO	M	49	PEGASO	MOTO	MOTO	2007	9
70264	ROBO	M	40	FORD	FOCUS ZTS	SEDAN	2000	7
70351	ROBO	M	59	MAZDA	B2500	PICK UP	2007	5
70512	ROBO	M	63	FORD	EXPLORER	CAMIONETA	2005	18
70521	ROBO	M	27	HONDA	CGL 125	MOTO	2010	1
70436	ROBO	M	70	NISSAN	SENTRA	SEDAN	2008	6
70449	ROBO	F	24	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2004	2
70459	ROBO	M	25	MAZDA	3	SEDAN	2005	6
70554	ROBO	M	22	VOLKSWAGEN	JETTA	SEDAN	2001	6
70536	ROBO	M	26	HONDA	TWISTER	MOTO	2006	3
70329	ROBO	F	38	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2003	8

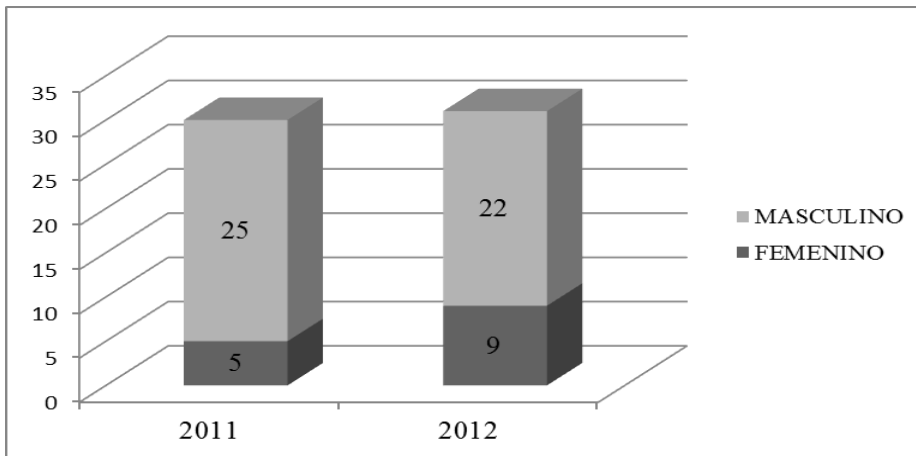
Fuente: "Reporte de Siniestros Registrados"

-Robos 2012

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO	ZONA GEOGRÁFICA
74411	ROBO	F	32	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2007	5
73745	ROBO	F	63	TOYOTA	COROLLA	SEDAN	2003	4
73774	ROBO	M	54	TOYOTA	LAND CRUISER	CAMIONETA	2001	9
73132	ROBO	M	61	ISUZU	NKR	CAMION	2006	10
73118	ROBO	F	21	PEUGEOT	BERLINA	SEDAN	2002	18
73117	ROBO	M	35	CHRYSLER	PACIFICA	CAMIONETA	2008	18
74395	ROBO	F	32	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2007	5
74282	ROBO	M	30	MITSUBISHI	CANTER	CAMION	2007	3
74282	ROBO	M	69	FREIGHTLINER	CABEZAL	CABEZAL	2009	2
74656	ROBO	M	32	FREIGHTLINER	CABEZAL	CABEZAL	2002	6
73178	ROBO	M	30	HONDA	CIVIC	COUPE	2009	6
73319	ROBO	M	38	FREIGHTLINER	C120064ST	CABEZAL	2003	2
73331	ROBO	M	23	SUZUKI	AX100	MOTO	2009	2
73423	ROBO	F	28	MERCEDES BENZ	E 320	SEDAN	1998	1
73287	ROBO	M	22	MITSUBISHI	LANCER GL	SEDAN	2004	1
74370	ROBO	M	65	TOYOTA	COROLLA	SEDAN	2001	18
74379	ROBO	F	32	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2007	18
74455	ROBO	M	58	FREIGHTLINER	D120064ST	CABEZAL	2000	4
74431	ROBO	F	44	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2003	5
74489	ROBO	F	19	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2000	7
74491	ROBO	M	28	KIA	CAMION	CAMION	2006	10
74607	ROBO	M	32	INTERNATIONAL	CAMION	CAMION	1996	9
74581	ROBO	M	71	HYUNDAI	TUCSON	CAMIONETA	2010	8
74759	ROBO	M	36	TOYOTA	RAV 4	CAMIONETA	2008	11
73361	ROBO	M	61	TOYOTA	COROLLA	SEDAN	2000	12
73347	ROBO	M	31	MAZDA	3	SEDAN	2006	15
73367	ROBO	M	48	SUZUKI	MOTO	MOTO	2010	15
73374	ROBO	M	27	MITSUBISHI	L200	PICK UP	2007	16
73378	ROBO	M	48	SUZUKI	MOTO	MOTO	2010	17
73534	ROBO	F	50	KIA	K3000S L	CAMION	2006	17
73899	ROBO	M	35	HONDA	CTX 200	MOTO	2006	1

Análisis de variable: Índice Estadístico y de Gráficas

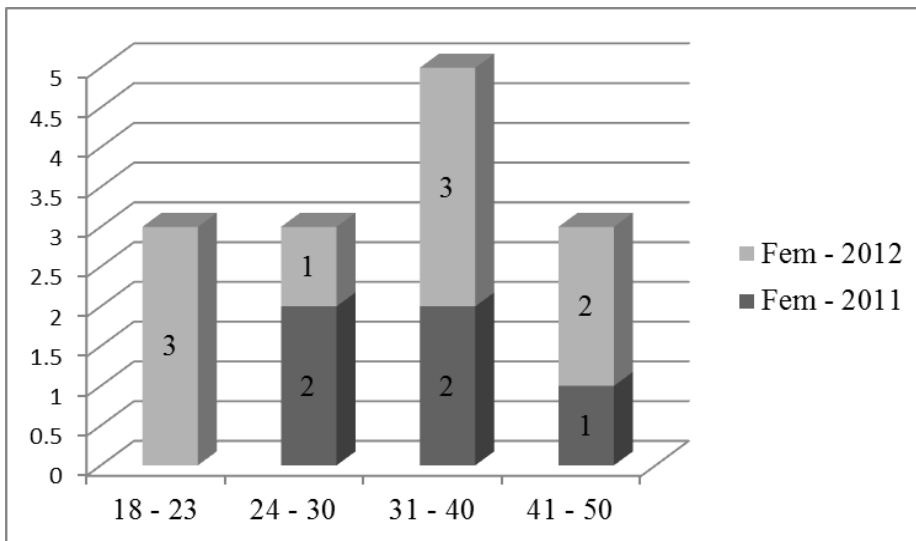
Gráfica 8: Robos por género 2011-2012



El año 2011, se puede observar que se incrementó el índice de robos en el Género Masculino que en el año 2012.

Fuente: Elaboración propia.

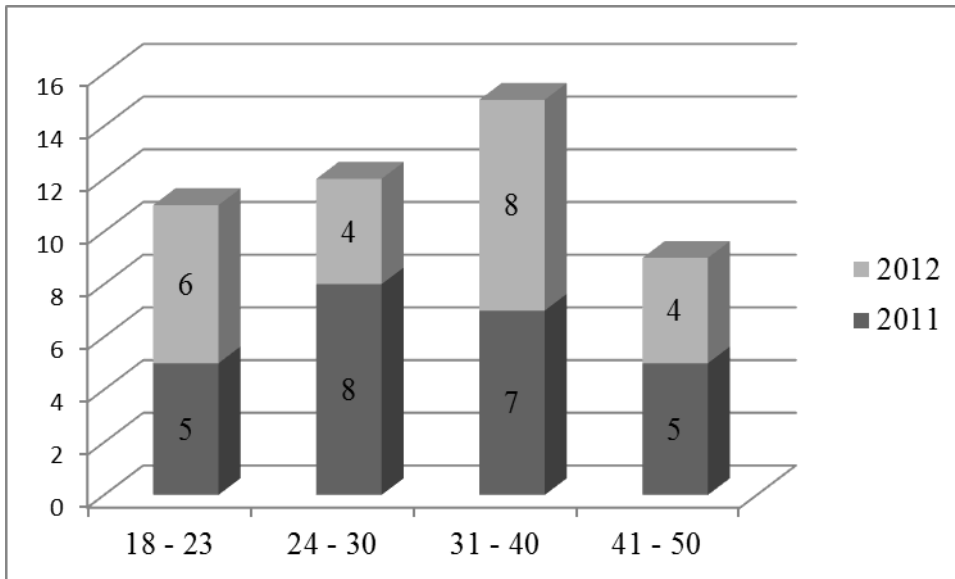
Gráfica 9: Edades género femenino 2011-2012



En el rango de edades 31 - 40, existe un incremento en el año en el año 2012 del 11% respecto del periodo pasado.

Fuente: Elaboración propia.

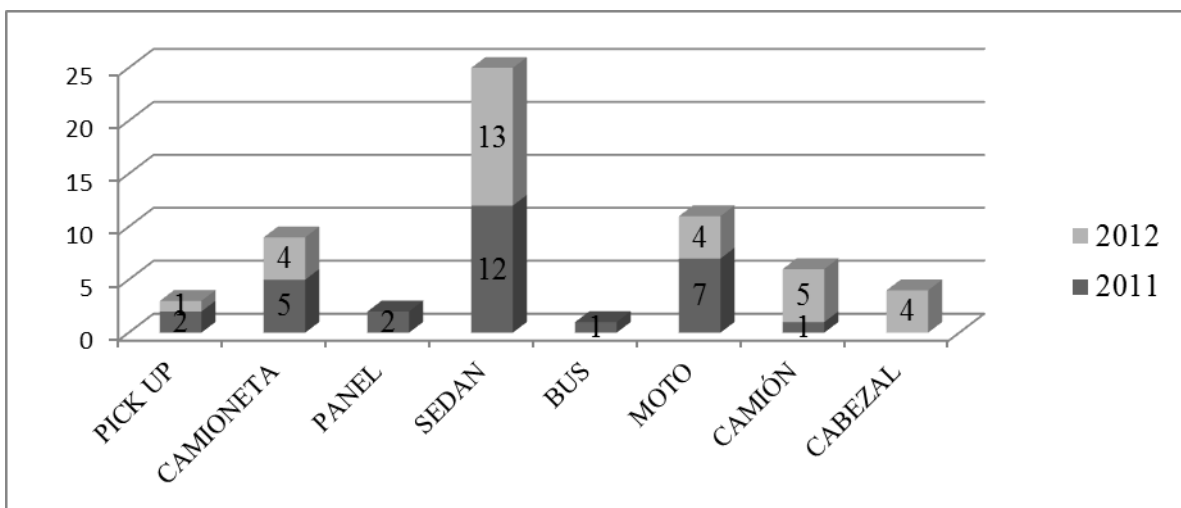
Gráfica 10: Edades género masculino 2011-2012



Se puede observar un incremento en el año 2012, en los rangos de 31 – 40 que el periodo pasado.

Fuente: Elaboración propia.

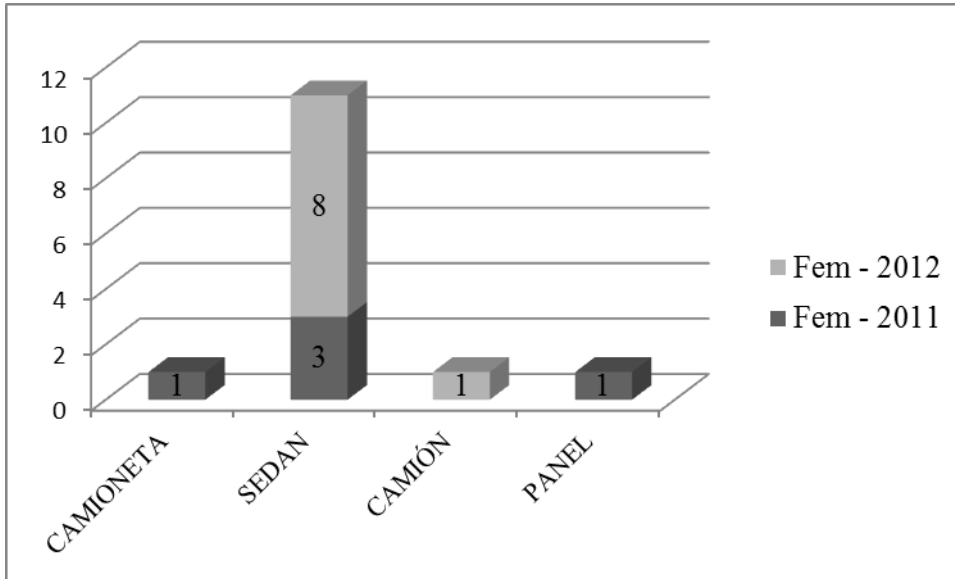
Gráfica 11: Tipos de vehículos 2011-2012



Los vehículos que tienen mayor probabilidad de robo son los “Sedan” tanto en el 2012 como en el periodo pasado.

Fuente: Elaboración propia.

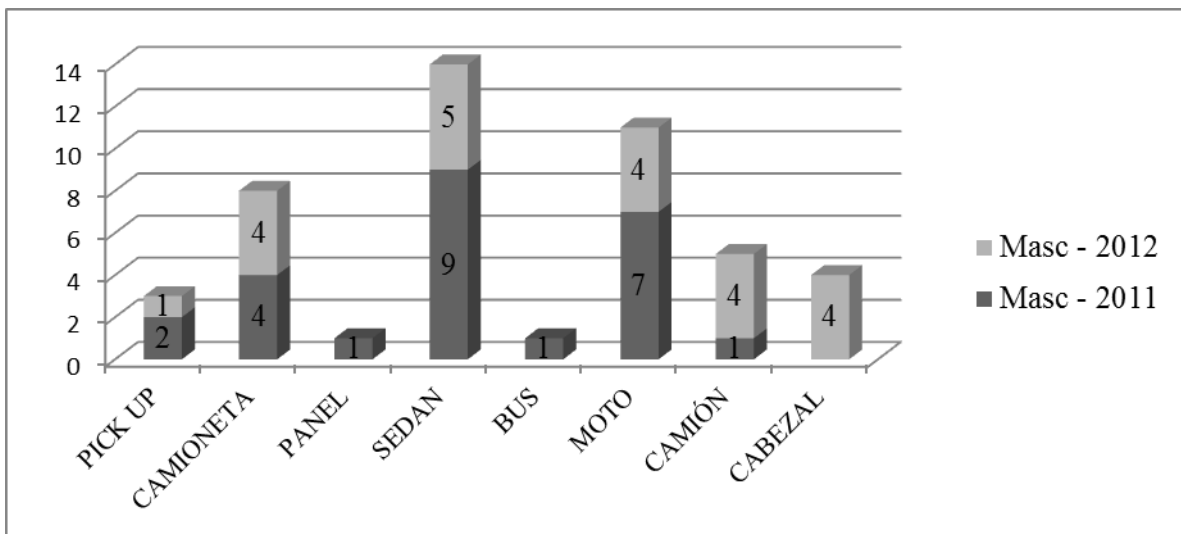
Gráfica 12: Tipos de vehículos género femenino 2011-2012



Los vehículos “Sedan” son los que tienen mayor probabilidad de robo en el año 2012.

Fuente: Elaboración propia.

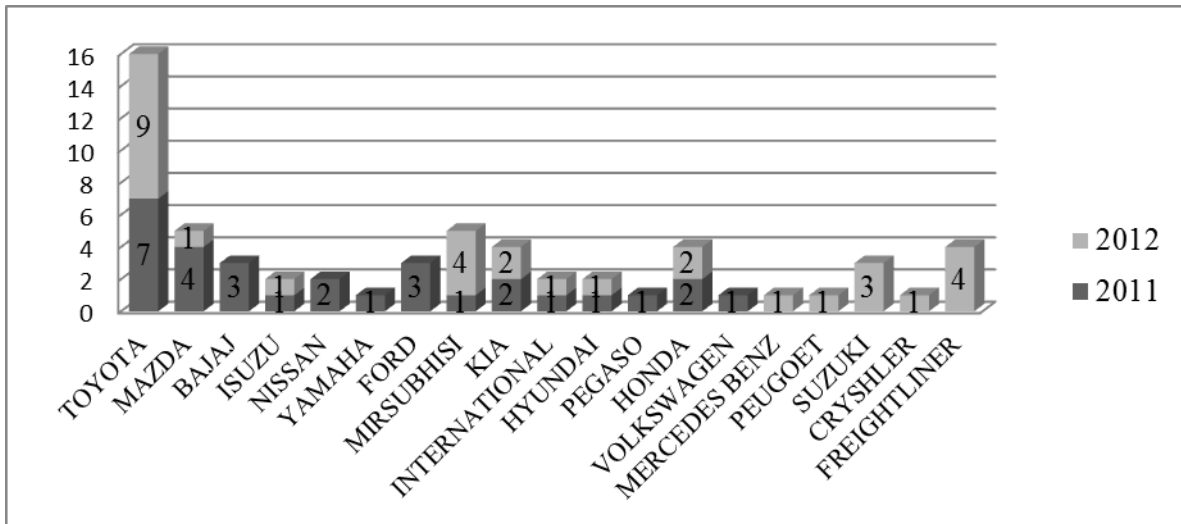
Gráfica 13: Tipos de vehículos género masculino 2011-2012



Para el Género Masculino sigue la tendencia que los “Sedan” tienen mayor probabilidad de robo, solo que hubo una disminución en el año 2012.

Fuente: Elaboración propia.

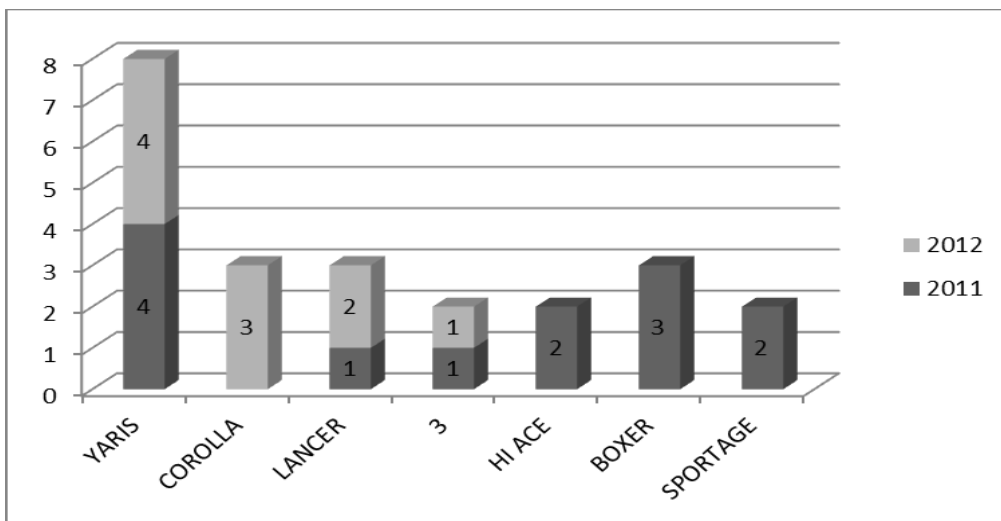
Gráfica 14: Marca de vehículos 2011-2012



En la gráfica se puede observar que la marca “Toyota” es la preferida ya que tiene mayor probabilidad de robo, luego le sigue el “Mazda” y “Mitsubishi”.

Fuente: Elaboración propia.

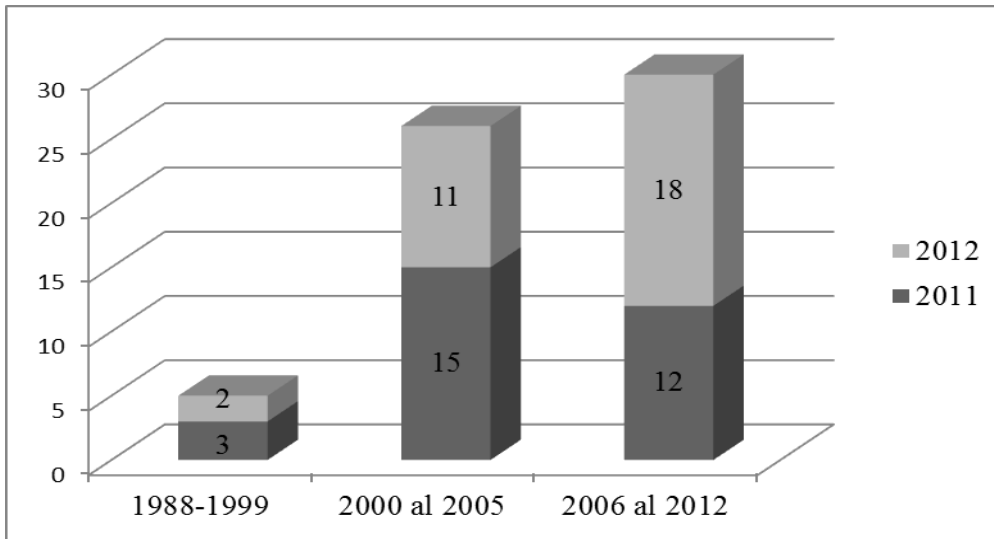
Gráfica 15: Líneas de vehículos 2011-2012



En la gráfica se puede observar que la línea “Yaris”, es la preferida ya que tiene mayor probabilidad de robo.

Fuente: Elaboración propia.

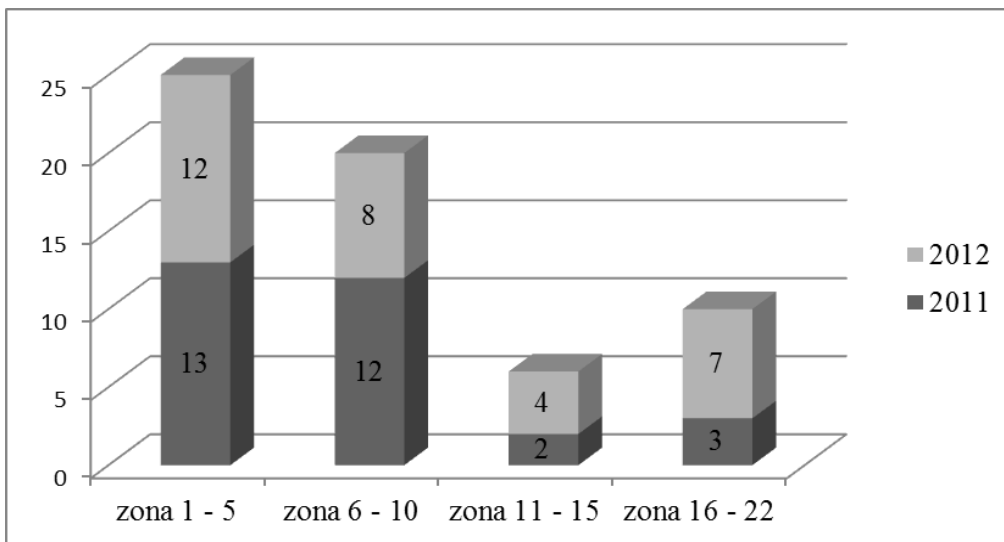
Gráfica 16: Modelos de vehículos 2011-2012



Se determinan que los modelos de los vehículos en los rangos de 2006 al 2012, se incrementaron los robos en el año 2012 respecto al periodo pasado.

Fuente: Elaboración propia.

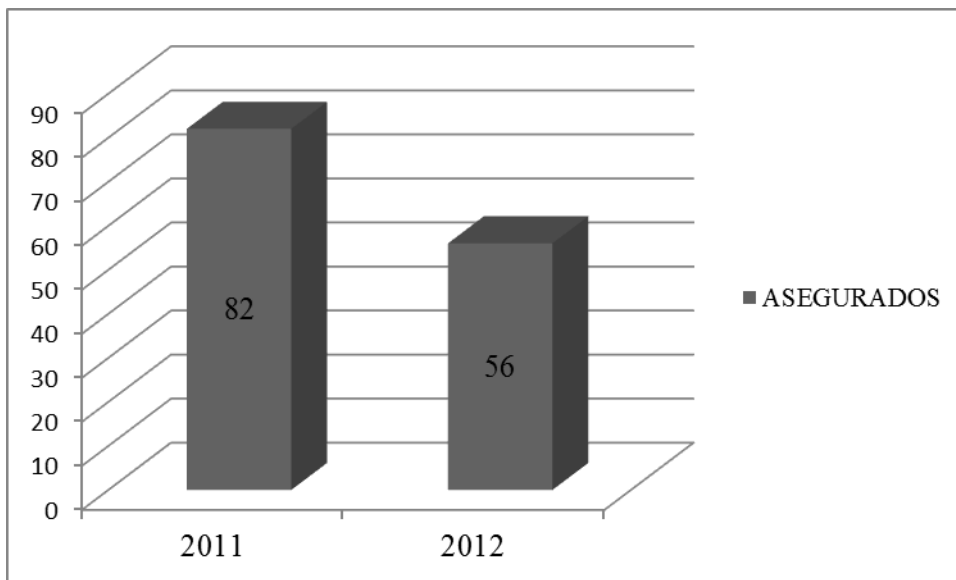
Gráfica 17: Zona geográfica 2011-2012



En la gráfica se puede determinar cuáles de las diferentes zonas de la Ciudad Capital de Guatemala, se encuentra el índice de mayor probabilidad de robo y son en las zonas 1 y 5.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 18: Robos 2011-2012



El total de robos como se presenta en la gráfica, se puede observar que en el año 2011 tiene un índice mayor que el año 2012.

Fuente: Elaboración propia.

- Salvamentos 2011

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO
64962	INUNDACIÓN	M	45	TOYOTA	HILUX	PICK UP	1999
66367	COLISIÓN	M	36	NISSAN	SENTRA	SEDAN	1988
66688	INCENDIO	M	18	FORD	EXPLORER	PICK UP	2002
67020	COLISIÓN	M	23	TOYOTA	22R	PICK UP	1993
67522	COLISIÓN	M	20	YAMAHA	YD250	MOTO	2006
67618	COLISIÓN	M	24	SUZUKI	VITARA	SEDAN	2000
67920	COLISIÓN	M	49	ASIA	HERO	MOTO	2006
68578	COLISIÓN	F	50	FIAT	PALIO	CAMIONETILLA	2003
68648	COLISIÓN	M	36	HYUNDAI	TRAJET	CAMIONETA	2002
68673	COLISIÓN	M	38	HYUNDAI	TERRACAN	CAMIONETA	2003
68694	COLISIÓN	M	29	PEUGEOT	206 CC	SEDAN	2002
68740	COLISIÓN	M	34	MERCEDEZ BENZ	SPRINTER	PANEL	2006
68828	INUNDACIÓN	M	25	MAZDA	323	SEDAN	2003
68929	COLISIÓN	M	26	SUZUKI	EN125	MOTO	2011
68935	RECUPERADO	M	18	VOLVO	XC90	CAMIONETA	2004
69063	RECUPERADO	M	23	MAZDA	BT50	PICK UP	2008
69119	INUNDACIÓN	M	24	NISSAN	TIIDA	SEDAN	2011
69130	RECUPERADO	M	35	HONDA	CIVIC	SEDAN	1997
-69182	RECUPERADO	M	39	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2004
70274	COLISIÓN	M	40	VOLKSWAGEN	GOL	SEDAN	2000
71554	COLISIÓN	F	45	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2005
71581	COLISIÓN	F	43	TOYOTA	HI LUX	PICK UP	2007
71660	COLISIÓN	F	49	MITSUBISHI	L200	PICK UP	2008
71696	COLISIÓN	F	50	KIA	SORENTO	CAMIONETA	2006
71701	INUNDACIÓN	F	19	BMW	528 I	SEDAN	1999
71773	INCENDIO	F	35	KIA	SORENTO	CAMIONETA	2006
71774	COLISIÓN	M	46	FIAT	FIORINO	PANEL	2007
71818	COLISIÓN	M	23	FORD	ECOSPORT	SEDAN	2007
71988	COLISIÓN	M	24	HONDA	XR250	MOTO	2009
72003	COLISIÓN	F	18	BMW	X5	CAMIONETA	2012

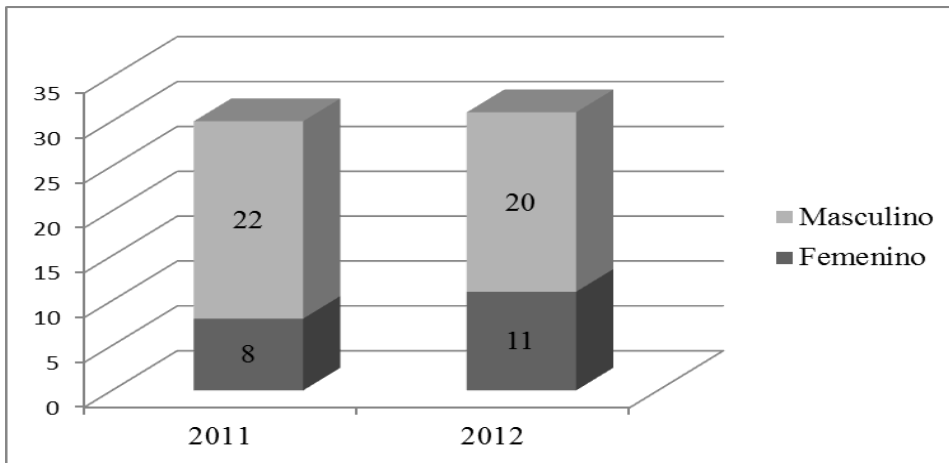
Fuente: “Reporte de Siniestros Registrados”

- Salvamentos 2012

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO
72125	COLISIÓN	M	45	TOYOTA	PANEL	PANEL	2003
72724	RECUPERADO	M	18	FORD	FOCUS SE	SEDAN	2003
72841	INUNDACIÓN	M	32	KIA	SHUMA LS	SEDAN	2002
72990	COLISIÓN	F	20	HYUNDAI	ACCENT	SEDAN	2003
72999	COLISIÓN	M	36	RENAULT	CLIO	SEDAN	2004
73022	COLISIÓN	M	19	MAZDA	BT50	PICK UP	2008
73079	RECUPERADO	M	20	TOYOTA	AVENSIS	SEDAN	2003
73114	RECUPERADO	M	46	FORD	ECOSPORT	CAMIONETA	2007
73131	COLISIÓN	M	50	FIAT	PUNTO	SEDAN	1995
73163	COLISIÓN	F	48	TOYOTA	HI LUX	PICK UP	2012
73355	COLISIÓN	F	35	VOLVO	S40	SEDAN	2007
73413	COLISIÓN	M	34	MAZDA	5	CAMIONETA	2006
74202	COLISIÓN	F	26	ISUZU	NKR	PANEL	2006
74645	RECUPERADO	F	29	JEEP	CHEROKEE	CAMIONETA	2010
74648	COLISIÓN	M	27	MAZDA	3	SEDAN	2006
74701	COLISIÓN	M	45	TOYOTA	HI LUX	PICK UP	2013
74704	RECUPERADO	M	50	HONDA	ELEMENT	CAMIONETA	2010
74909	INUNDACIÓN	F	18	VOLVO	S40	SEDAN	2005
74993	COLISIÓN	F	23	SUZUKI	AX100	MOTO	2006
75413	COLISIÓN	F	50	NISSAN	FRONTIER	PICK UP	2011
75422	INUNDACIÓN	M	46	TOYOTA	HI LUX	PICK UP	2013
75451	RECUPERADO	M	42	BAJAJ	BOXER	MOTO	2012
75522	COLISIÓN	M	19	VOLKSWAGEN	POLO	SEDAN	2004
75539	COLISIÓN	F	20	ITALIKA	MOTO	MOTO	2008
75706	COLISIÓN	F	21	CHEVROLET	CELTA	SEDAN	2005
75917	COLISIÓN	M	28	HONDA	FIT	PANEL	2007
75924	COLISIÓN	M	35	HONDA	CRV	CAMIONETA	1999
76086	COLISIÓN	M	34	KIA	RIO	SEDAN	2009
76174	COLISIÓN	F	46	AUDI	Q5	CAMIONETA	2010
76176	RECUPERADO	M	45	HONDA	CBX	MOTO	2011
76299	COLISIÓN	M	49	AUDI	A4	CAMIONETA	2009

Análisis de variables: Índice Estadístico y de Gráficas

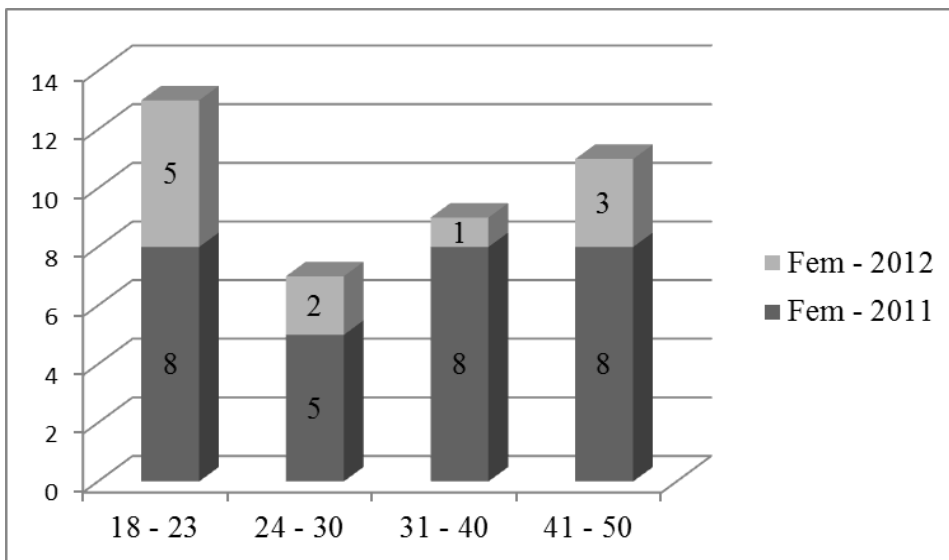
Gráfica 19: Salvamentos por género 2011-2012



El año 2012 se puede observar que se incrementó el índice de colisiones, que derivados a ésta se declararon como salvamento en el Género Femenino que en el año 2012.

Fuente: Elaboración propia.

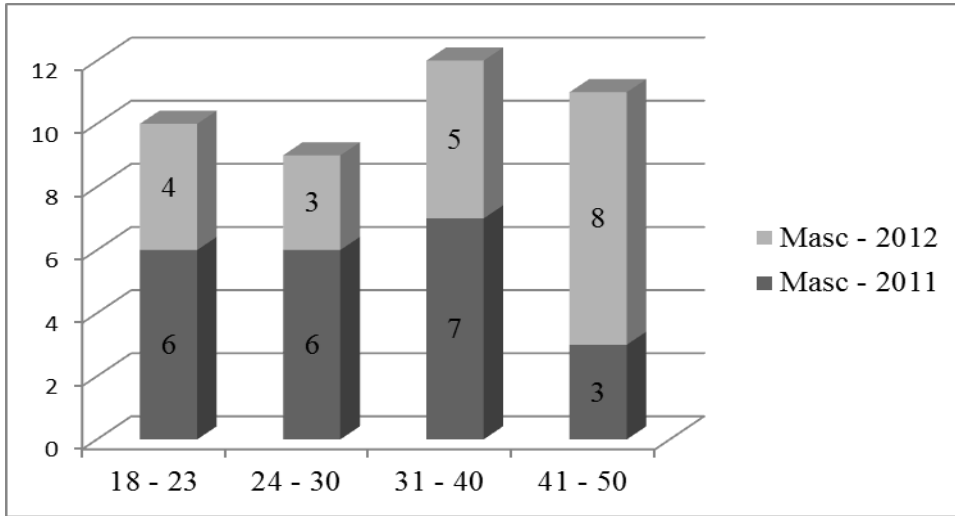
Gráfica 20: Edades por género femenino 2011-2012



Se puede observar en las gráficas que los rangos entre 18 – 23, son los que colisionan fuertes para que el siniestro sea declarado como salvamento.

Fuente: Elaboración propia.

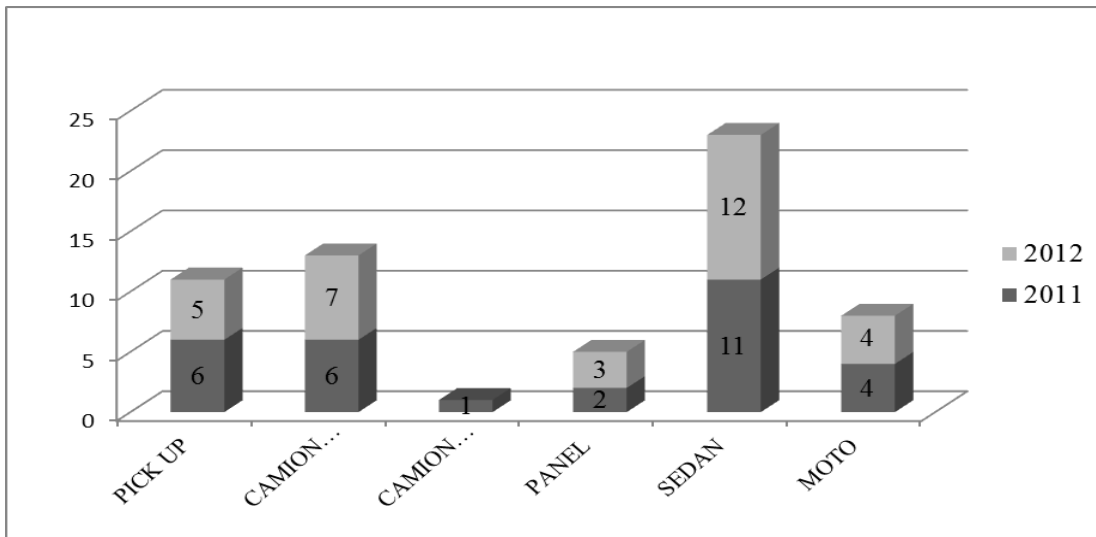
Gráfica 21: Edades por género masculino 2011-2012



Se puede observar que hubo un incremento en los rangos entre 41 – 50, en el año 2012 con respecto al periodo pasado.

Fuente: Elaboración propia.

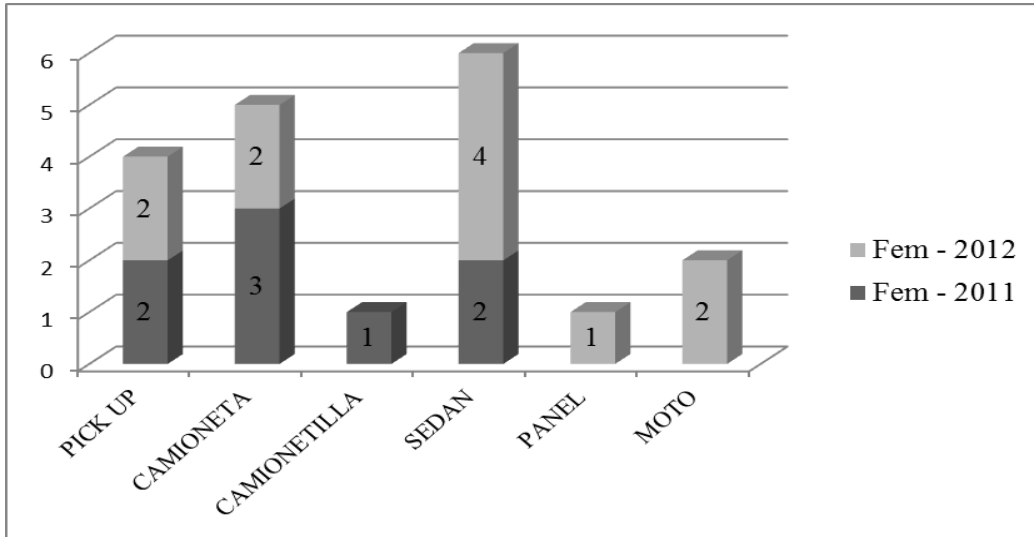
Gráfica 22: Tipos de vehículos 2011-2012



Se sigue la tendencia de que se colisionan más y son declarados como salvamentos los vehículos “Sedan”.

Fuente: Elaboración propia.

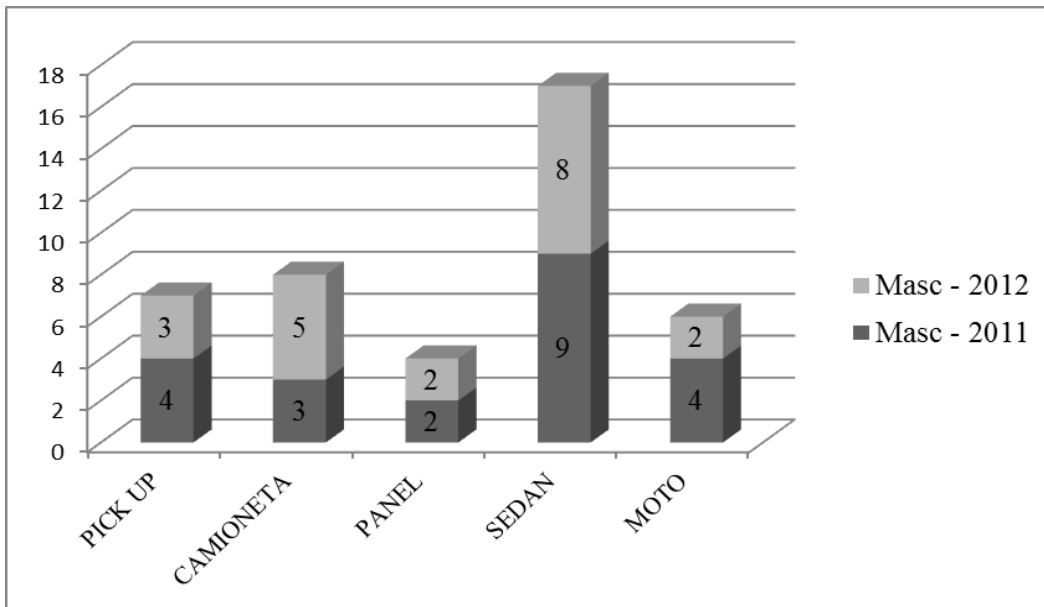
Gráfica 23: Tipos de vehículos por género femenino 2011-2012



Se puede observar que en el año 2012, hubo un incremento en colisiones en los vehículos “Sedan” respecto al año anterior.

Fuente: Elaboración propia.

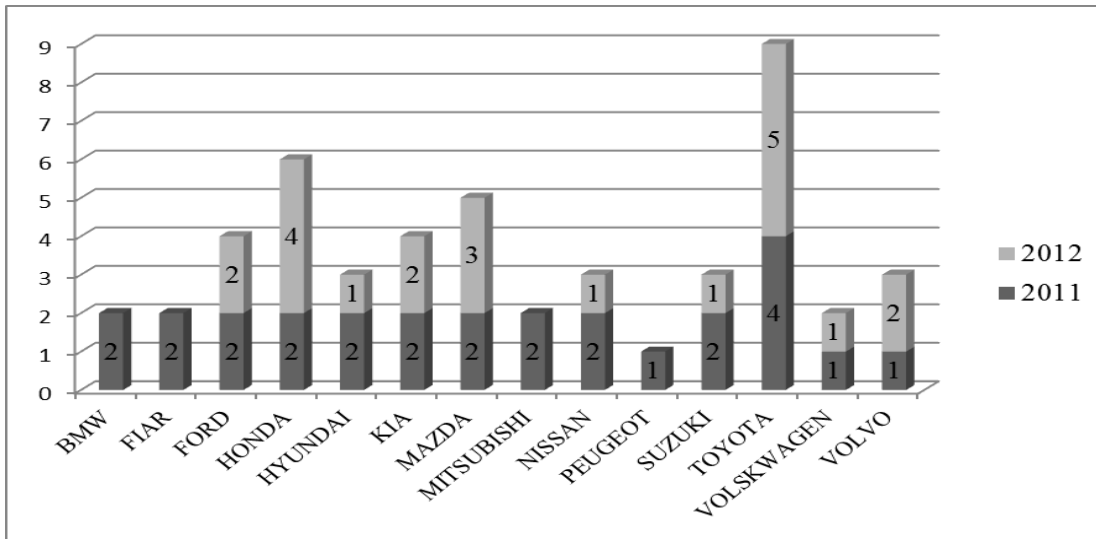
Gráfica 24: Tipos de vehículos por género masculino 2011-2012



Sigue la tendencia de los vehículos “Sedan” para el año 2012.

Fuente: Elaboración propia.

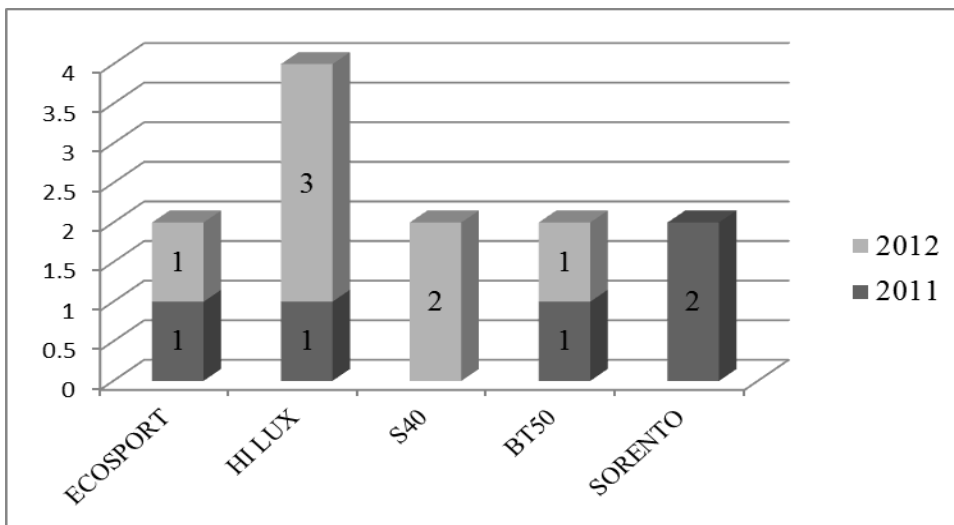
Gráfica 25: Marca de vehículos 2011-2012



Se puede observar que los vehículos que colisionan más y que son declarados salvamentos, son las marcas “Toyota”.

Fuente: Elaboración propia.

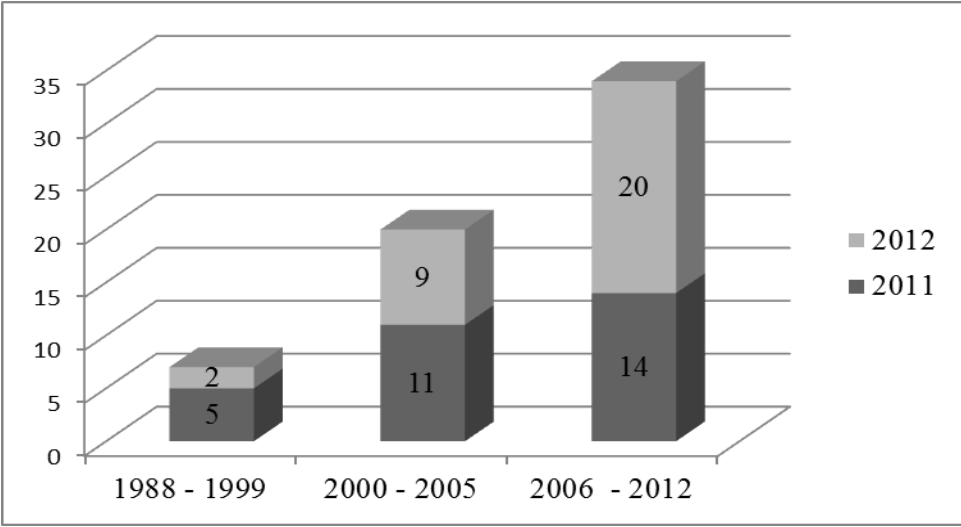
Gráfica 26: Líneas de vehículos 2011-2012



Se puede observar que los vehículos que colisionan más y que son declarados salvamentos son las líneas “Hi Lux”.

Fuente: Elaboración propia.

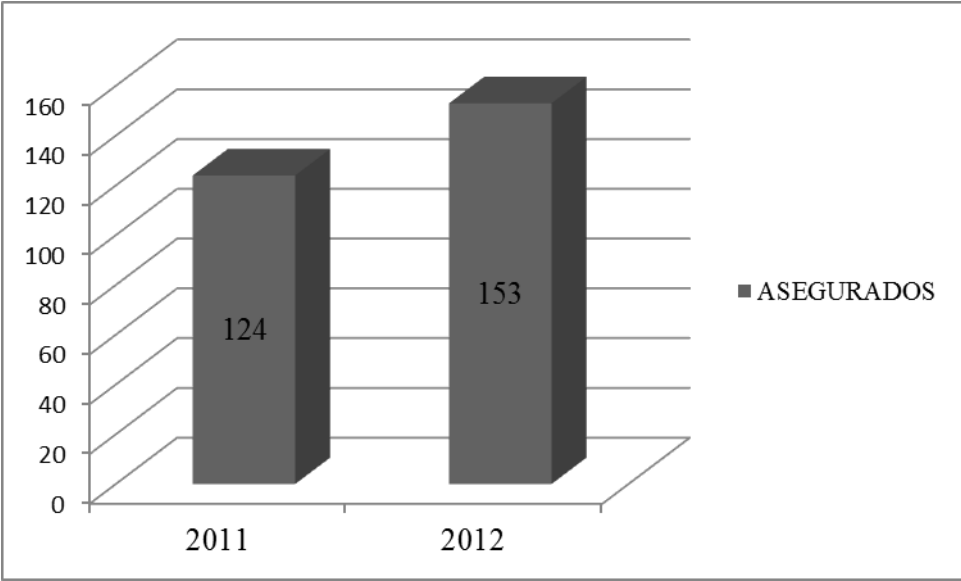
Gráfica 27: Modelos de vehículos 2011-2012



Se puede observar que existe un incremento en el año 2012, en los modelos del 2006 al 2012 respecto al periodo pasado.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 28: Salvamentos 2011-2012



El total de robos como se presenta en la gráfica se puede observar que en el año 2012 tiene un índice mayor que el año 2011.

Fuente: Elaboración propia.

Índice Financiero:

Sugerencias de acción:

Se establecen unas sugerencias para que la Empresa Seguros Rivera, S.A., pueda tomar en cuenta las siguientes. Esto se analizó al momento de realizar la propuesta y ayudara a que la Empresa obtenga una mejora en decisiones y en ganancias.

1. En el análisis de las variables de los vehículos por robo, que son tipo, marca, línea y modelo de vehículos, se podrían dar casos, por ejemplo:

- Si las camionetas marca Toyota, línea Yaris, modelo 2007 son las que se encuentran con mayor probabilidad de robo. Como se visualiza en las gráficas 14, 15 y 16.

La sugerencia seria:

- A parte de la prima del seguro, la Empresa podrá optar por un recargo extra en la prima.
- La Empresa podrá optar subir el monto del deducible.
- Se podrá adicionar una cobertura llamada: “Localizador de GPS” con su prima adicional.

2. En el análisis de las variables de los asegurados, que son las edades de los rangos entre 18 a 50 años y los géneros femeninos y masculinos, se podrían dar casos, por ejemplo:

- Si las mujeres de 25 años son las que tienen mayor probabilidad de colisiones.

La sugerencia sería:

- La empresa podría optar por una cobertura adicional que pague prima extra, en este caso, sería para personas de 28 años.
- Actualmente en la Empresa, cuenta con una cobertura adicional llamada: “Mayores de 18 y Menores de 23”, en la gráfica 2, se puede visualizar a los asegurados que se encuentran con siniestros de colisiones que tienen 25 años y no los que se encuentran en el rango de 18 a 23 años. La Gerencia podría decidir si puede cambiar la cobertura adicional.

Índice de Siniestralidad

Se obtiene al dividir los gastos por obligaciones contractuales entre el total de primas netas y restar el valor resultante de la unidad.

$$\text{SIN 2011} = \frac{(\text{Gastos por reclamaciones})}{\text{Total primas}} \text{ por } 100$$

$$\text{SIN} = \frac{(\text{Q.7, 016,860.31})}{\text{Q.10, 148,280.00}} = 0.69$$

$$\text{SIN} = 0.69 * 100 = \underline{69\%}$$

Explicación del Índice de Siniestralidad:

En el año 2011 el índice es de un 69%, esto quiere decir, que la Empresa no gana lo suficiente en el resultado para tener éxito, por lo tanto, no puede pagar las reclamaciones.

$$\text{SIN 2012} = \frac{(\text{Gastos por reclamaciones})}{\text{Total primas}} \text{ por } 100$$

$$\text{SIN} = \frac{(\text{Q.6, 011,160.11})}{\text{Q.16, 355,480.00}} = 0.36$$

$$\text{SIN} = 0.36 * 100 = \underline{36\%}$$

El punto de equilibrio ideal, por una compañía de seguros va a depender de una serie de variables que se mencionaron con anterioridad y depende en gran medida la industria de la compañía de seguros. Los índices de siniestralidad entre las compañías de seguros de vehículos deben de estar entre 40 y 60 por ciento.

Explicación del Índice de Siniestralidad:

En el año 2012 la siniestralidad se encuentra con porcentaje bajo, esto quiere decir, que la Empresa cobra las primas excesivas a los asegurados para poder pagar las reclamaciones.

Análisis Financiero con las mejoras de la propuesta:

- En el análisis horizontal del Estado de Resultados se comparan los años 2012 y 2013:

En la cuenta de las primas netas disminuyo en el año 2013, que el anterior, esto quiere decir, que se redujo las cancelaciones o devoluciones de los asegurados al momento de que ya no desean la póliza. Significa que se produjeron más negocios y esto genero más ganancias.

En la cuenta de siniestralidad, incremento en el año 2013, esto quiere decir, que aumento las reclamaciones en los ramos de Daños, esto no es problema para la Empresa debido a que las primas netas, que son las cuotas de los seguros incrementaron, la Empresa es capaz de pagar todas las reclamaciones sin sobre cargar la prima a los asegurados.

- En el análisis horizontal del Estado de Situación Financiera se comparan los años 2012 y 2013:

Se obtuvieron más inversiones en el año 2013 que en al año anterior. Los accionistas incrementaron el valor de las inversiones.

En la cuenta de Instituciones de seguros, incremento en el año 2013 las compañías reaseguradoras, esto quiere decir, que al momento que la Empresa tenga un siniestro de mayor magnitud podrá solicitar la colaboración de tales empresas para poder pagar la indemnización.

En la cuenta bienes muebles, la Empresa incremento los bienes y recursos adquiridos como activos.

Las obligaciones contractuales disminuyeron en el año 2013, que en el anterior, significa que la Empresa ha saldado la deuda que tiene con sus diferentes proveedores en la prestación de servicios.

Los acreedores aumentaron, significa que al momento de que la Empresa asuma obligaciones futuras es capaz de pagarlas.

La cuenta capital incremento debido a las aportaciones de los propietarios y socios de la Empresa.

- Índice de Siniestralidad

Se obtiene al dividir los gastos por obligaciones contractuales entre el total de primas netas y restar el valor resultante de la unidad.

$$\text{SIN 2012} = \frac{(\text{Gastos por reclamaciones})}{\text{Total primas}} \text{ por } 100$$

$$\text{SIN} = \frac{(\text{Q.6, 011,160.11})}{\text{Q.16, 355,480.00}} = 0.36$$

$$\text{SIN} = 0.36 * 100 = \underline{36\%}$$

Explicación del Índice de Siniestralidad:

En el año 2012 la siniestralidad se encuentra con porcentaje bajo, esto quiere decir, que la Empresa cobra las primas excesivas a los asegurados para poder pagar las reclamaciones.

$$\text{SIN 2013} = \frac{(\text{Gastos por reclamaciones})}{\text{Total primas}} \text{ por } 100$$

$$\text{SIN} = \frac{(\text{Q.15, 652,899.65})}{\text{Q.30, 315,222.25}} = 0.52$$

$$\text{SIN} = 0.52 * 100 = \underline{52\%}$$

El punto de equilibrio ideal, por una compañía de seguros va a depender de una serie de variables que se mencionaron con anterioridad y depende en gran medida la industria de la compañía de seguros. Los índices de siniestralidad entre las compañías de seguros de vehículos deben de estar entre 40 y 60 por ciento.

Explicación del Índice de Siniestralidad:

En el año 2013 la siniestralidad de la Empresa se encuentra con un porcentaje ideal, esto quiere decir según la Superintendencia de Bancos - SIB, que la Empresa se encuentra en un punto de equilibrio donde genera ganancias y obtiene el éxito deseado.

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
(CIFRAS EN QUETZALES)

Cuentas	TOTALES	MONEDA NACIONAL SUBTOTALES	% ANALISIS
Cuentas			
PRIMAS DIRECTAS NETAS	Q477,661.00		100%
SEGURO DIRECTO		Q594,956.00	80%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>-Q117,295.00</u>	20%
PRIMAS	Q71,120.00		
POR REASEGURO TOMADO LOCAL		Q5,393.00	1%
POR REASEGURO TOMADO DEL EXTERIOR		Q65,727.00	11%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>Q0.00</u>	0%
TOTAL PRIMAS NETAS	Q584,781.00		
(-) PRIMAS POR REASEGURO CEDIDO		-Q183,312.00	31%
PRIMAS NETAS POR RETENCIÓN	Q365,470.00		
VARIACIONES EN RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q16,307.00		
(-) VARIACIONES GASTOS		-Q206,910.00	35%
VARIACIONES PRODUCTOS		<u>Q190,603.00</u>	32%
PRIMAS NETAS DE RETENCIÓN DEVENGADA	Q349,163.00		
(-) COSTO DE ADQUISIÓN Y SINIESTRALIDAD	-Q287,903.00		
ADQUISICIÓN	Q44,784.00		
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN		Q65,757.00	11%
(-) COMISIONES Y PARTICIPACIONES POR REASEGURO CEDIDO		<u>-Q20,973.00</u>	4%
SINIESTRALIDAD	Q243,119.00		
GASTOS POR OBLIGACIONES CONTRACTUALES		Q298,978.00	50%
PARTICIPACIÓN REASEGURADORAS EN SALVAMENTOS Y RECUP.		Q73.00	0%
(-) RECUPERACIONES POR REASEGURO CEDIDO		-Q47,195.00	8%
(-) SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES		<u>-Q8,737.00</u>	1%
UTILIDAD BRUTA EN OPERACIONES DE SEGUROS	Q61,259.00		
(-) GASTOS Y PRODUCTOS DE OPERACIONES	-Q19,545.00		
EGRESOS POR INVERSIONES		Q4,946.00	1%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		Q73,378.00	12%
(-) DERECHO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS (NETO)		-Q19,154.00	3%
(-) PRODUCTOS DE INVERSIONES		<u>-Q39,626.00</u>	7%
UTILIDAD (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q41,715.00		
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS	Q8,249.00		
OTROS PRODUCTOS		Q10,880.00	2%
(-) OTROS GASTOS		<u>-Q2,631.00</u>	0%
UTILIDAD NETA (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q49,963.00		
PRODUCTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		Q874.00	0%
(-) GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		<u>Q0.00</u>	0%
UTILIDAD (PÉRDIDA)		Q50,387.00	8%
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA		<u>-Q14,732.00</u>	2%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA	Q36,106.00		6%

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
(CIFRAS EN QUETZALES)

	TOTALES	MONEDA NACIONAL	% ANALISIS VERTICAL
CUENTAS			
PRIMAS DIRECTAS NETAS	Q459,149.00		100%
SEGURO DIRECTO		Q541,782.00	80%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>-Q82,633.00</u>	20%
PRIMAS	Q52,236.00		
POR REASEGURO TOMADO LOCAL		Q8,726.00	2%
POR REASEGURO TOMADO DEL EXTERIOR		Q43,510.00	9%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS		<u>Q0.00</u>	0%
TOTAL PRIMAS NETAS	Q511,385.00		
(-) PRIMAS POR REASEGURO CEDIDO		-Q162,926.00	35%
PRIMAS NETAS POR RETENCIÓN	Q348,459.00		
VARIACIONES EN RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	-Q9,511.00		
(-) VARIACIONES GASTOS		-Q163,782.00	36%
VARIACIONES PRODUCTOS		<u>Q173,293.00</u>	37%
PRIMAS NETAS DE RETENCIÓN DEVENGADA	Q357,971.00		
(-) COSTO DE ADQUISIÓN Y SINIESTRALIDAD	-Q304,567.00		
ADQUISICIÓN	Q44,649.00		
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN		Q63,429.00	13%
(-) COMISIONES Y PARTICIPACIONES POR REASEGURO CEDIDO		<u>-Q18,780.00</u>	4%
SINIESTRALIDAD	Q259,918.00		
GASTOS POR OBLIGACIONES CONTRACTUALES		Q333,808.00	72%
PARTICIPACIÓN REASEGURADORAS EN SALVAMENTOS Y RECUP.		Q265.00	0%
(-) RECUPERACIONES POR REASEGURO CEDIDO		-Q67,583.00	14%
(-) SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES		<u>-Q6,573.00</u>	1%
UTILIDAD BRUTA EN OPERACIONES DE SEGUROS	Q53,404.00		
(-) GASTOS Y PRODUCTOS DE OPERACIONES	-Q13,823.00		
EGRESOS POR INVERSIONES		Q3,723.00	1%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		Q73,794.00	16%
(-) DERECHO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS (NETO)		-Q20,403.00	4%
(-) PRODUCTOS DE INVERSIONES		<u>-Q43,292.00</u>	9%
UTILIDAD (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q39,581.00		
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS	Q9,933.00		
OTROS PRODUCTOS		Q12,133.00	3%
(-) OTROS GASTOS		<u>-Q2,200.00</u>	0%
UTILIDAD NETA (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q49,514.00		
PRODUCTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		Q222.00	0%
(-) GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		<u>-Q5.00</u>	0%
UTILIDAD (PÉRDIDA)		Q49,732.00	10%
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA		<u>-Q5,045.00</u>	1%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA	Q44,687.00		9%

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
ANÁLISIS HORIZONTAL

	2012		2013		
	MONEDA NACIONAL		MONEDA NACIONAL	VARIACION	VARIACION
	SUBTOTALES		SUBTOTALES	ABSOLUTA	RELATIVA
Cuentas	TOTALES	TOTALES	TOTALES		
PRIMAS DIRECTAS NETAS	Q477,661.00	Q459,149.00	Q541,782.00	-Q18,512.00	-4%
SEGURO DIRECTO	Q594,956.00	Q541,782.00	Q541,782.00	-Q53,174.00	0%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS	<u>-Q117,295.00</u>	<u>-Q82,633.00</u>	<u>-Q82,633.00</u>	Q34,662.00	-29%
PRIMAS	Q71,120.00	Q52,236.00	Q8,726.00	Q3,333.00	61%
POR REASEGURO TOMADO LOCAL	Q5,393.00	Q5,393.00	Q8,726.00	Q3,333.00	61%
POR REASEGURO TOMADO DEL EXTERIOR	Q65,727.00	Q65,727.00	Q43,510.00	-Q22,217.00	-11%
(-) DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS	<u>Q0.00</u>	<u>Q0.00</u>	<u>Q0.00</u>	Q0.00	0%
TOTAL PRIMAS NETAS	Q584,781.00	Q511,385.00	Q162,926.00	Q20,386.00	-9%
(-) PRIMAS POR REASEGURO CEDIDO	-Q183,312.00	-Q162,926.00	-Q162,926.00	Q20,386.00	-9%
PRIMAS NETAS POR RETENCIÓN	Q365,470.00	Q348,459.00	Q348,459.00	Q348,459.00	95%
VARIACIONES EN RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q16,307.00	-Q9,511.00	-Q163,782.00	Q43,128.00	-20%
(-) VARIACIONES GASTOS	-Q206,910.00	-Q9,511.00	-Q163,782.00	Q43,128.00	-20%
VARIACIONES PRODUCTOS	<u>Q190,603.00</u>	<u>Q190,603.00</u>	<u>Q173,293.00</u>	-Q17,310.00	-9%
PRIMAS NETAS DE RETENCIÓN DEVENGADA	Q349,163.00	Q357,971.00	Q357,971.00	Q357,971.00	101%
(-) COSTO DE ADQUISIÓN Y SINIESTRALIDAD	-Q287,903.00	-Q304,567.00	-Q304,567.00	-Q304,567.00	106%
ADQUISICIÓN	Q44,784.00	Q44,649.00	Q63,429.00	-Q2,328.00	-4%
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN	Q65,757.00	Q65,757.00	Q63,429.00	-Q2,328.00	-4%
(-) COMISIONES Y PARTICIPACIONES POR REASEGURO CEDIDO	<u>-Q20,973.00</u>	<u>-Q20,973.00</u>	<u>-Q18,780.00</u>	Q2,193.00	-10%
SINIESTRALIDAD	Q243,119.00	Q259,918.00	Q333,808.00	Q34,830.00	12%
GASTOS POR OBLIGACIONES CONTRACTUALES	Q298,978.00	Q298,978.00	Q333,808.00	Q34,830.00	12%
PARTICIPACIÓN REASEGURADORAS EN SALVAMENTOS Y RECUP.	Q73.00	Q73.00	Q265.00	Q192.00	263%
(-) RECUPERACIONES POR REASEGURO CEDIDO	-Q47,195.00	-Q47,195.00	-Q67,583.00	-Q20,388.00	43%
(-) SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES	<u>-Q8,737.00</u>	<u>-Q8,737.00</u>	<u>-Q6,573.00</u>	Q2,164.00	-25%
UTILIDAD BRUTA EN OPERACIONES DE SEGUROS	Q61,259.00	Q53,404.00	Q53,404.00	Q53,404.00	87%
(-) GASTOS Y PRODUCTOS DE OPERACIONES	-Q19,545.00	-Q13,823.00	-Q13,823.00	-Q13,823.00	70%
EGRESOS POR INVERSIONES	Q4,946.00	Q4,946.00	Q3,723.00	-Q1,223.00	25%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	Q73,378.00	Q73,378.00	Q73,794.00	Q416.00	10%
(-) DERECHO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS (NETO)	-Q19,154.00	-Q19,154.00	-Q20,403.00	-Q1,249.00	7%
(-) PRODUCTOS DE INVERSIONES	<u>-Q39,626.00</u>	<u>-Q39,626.00</u>	<u>-Q43,292.00</u>	-Q3,666.00	9%
UTILIDAD (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q41,715.00	Q39,581.00	Q39,581.00	-Q2,134.00	2%
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS	Q8,249.00	Q9,933.00	Q12,133.00	Q1,253.00	-80%
OTROS PRODUCTOS	Q10,880.00	Q10,880.00	Q12,133.00	Q1,253.00	-80%
(-) OTROS GASTOS	<u>-Q2,631.00</u>	<u>-Q2,631.00</u>	<u>-Q2,200.00</u>	Q431.00	-16%
UTILIDAD NETA (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN	Q49,963.00	Q49,514.00	Q49,514.00	Q49,514.00	99%
PRODUCTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	Q874.00	Q874.00	Q222.00	-Q652.00	74%
(-) GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	<u>Q0.00</u>	<u>Q0.00</u>	<u>-Q5.00</u>	-Q5.00	0%
UTILIDAD (PÉRDIDA)	Q50,387.00	Q50,387.00	Q49,732.00	-Q655.00	-1%
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA	-Q14,732.00	-Q14,732.00	-Q5,045.00	Q9,687.00	26%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA	<u>Q36,106.00</u>	<u>Q36,106.00</u>	<u>Q44,687.00</u>	Q8,581.00	18%

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
(CIFRAS EN QUETZALES)

CUENTAS	TOTALES	MONEDA NACIONAL SUBTOTALES	% ANALISIS VERTICAL
ACTIVO			
INVERSIONES	Q516,478,151.55		70%
EN VALORES DE ESTADO		Q153,200,000.00	
EN VALORES DE EMPRESAS PRIVADAS		Q39,647,537.37	
CÉDULAS HIPOTECARIAS		Q14,117,655.32	
PRÉSTAMOS (NETO)		Q9,780,767.64	
DÉPOSITOS		Q217,329,160.48	
BIENES INMUEBLES		Q32,860,431.87	
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q3,469,686.80	
DOCUMENTOS POR COBRAR		Q29,442.47	
DISPONIBILIDADES	Q35,585,286.72	Q22,472,183.15	5%
PRIMAS POR COBRAR (NETO)	Q132,173,135.26	Q97,951,584.94	18%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q32,326,747.51		
COMPAÑÍAS REASEGURADAS		Q496,340.33	4%
RESERVAS EN COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q13,253,773.66	
DEUDORES VARIOS	Q12,174,157.39		1%
PRODUCTOS POR COBRAR (NETO)		Q3,782,754.41	
CUENTAS POR LIQUIDAR		Q53,240.95	
CASA MATRIZ, SUCURSALES, AGENCIAS Y OFICINA CENTRAL		Q470,896.87	
OTROS DEUDORES		Q5,426,674.96	
BIENES MUEBLES	Q6,411,906.59	Q15,360,976.94	1%
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q8,949,070.35	
OTROS ACTIVOS	Q16,520.10		0%
ACTIVOS DIVERSOS		Q16,520.10	
CARGOS DIFERIDOS (NETO)	Q7,947,677.14	Q5,659,001.95	1%
SUMA DEL ACTIVO	<u>Q743,113,582.26</u>		100%
PASIVO			
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q341,846,795.94	Q267,201,001.44	46%
(-) RESERVAS TÉCNICAS A CARGO DE REASEGURADORAS		Q4,071,819.17	
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PENDIENTES DE PAGO	Q123,012,306.12	Q107,075,625.74	17%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q50,116,247.11		7%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q19,450,259.47	
RESERVAS Y DEPOSITOS DE COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q973,073.81	
ACRREDITORES VARIOS	Q51,219,562.29	Q43,241,586.39	7%
OTROS PASIVOS	Q5,364,879.88	Q5,364,879.88	
SUMA DEL PASIVO	Q571,559,791.34		77%
CAPITAL, RESERVA Y UTILIDADES	Q171,553,790.92		23%
CAPITAL AUTORIZADO		Q500,000,000.00	
(-) CAPITAL NO PAGADO		Q400,000,000.00	
CAPITAL PAGADO		Q100,000,000.00	
RESERVAS DE CAPITAL / RESERVA LEGAL		Q8,960,375.16	
UTILIDADES RETENIDAS		Q28,293,092.66	
RESULTADO DEL EJERCICIO	Q50,837,421.50		
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA	Q14,731,818.24		
RESERVA LEGAL	Q1,805,280.16	Q34,300,323.10	
SUMA DEL PASIVO, CAPITAL, RESERVAS Y UTILIDADES	<u>Q743,113,582.26</u>		100%

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
(CIFRAS EN QUETZALES)

	TOTALES	MONEDA NACIONAL SUBTOTALES	% ANALISIS
CUENTAS			
ACTIVO			
INVERSIONES	Q538,958,840.61		72%
EN VALORES DE ESTADO		Q154,312,861.94	
EN VALORES DE EMPRESAS PRIVADAS		Q19,747,538.27	
CÉDULAS HIPOTECARIAS		Q14,117,655.32	
PRÉSTAMOS (NETO)		Q9,163,391.32	
DÉPOSITOS		Q255,659,365.31	
BIENES INMUEBLES		Q37,226,128.31	
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q3,680,287.41	
DOCUMENTOS POR COBRAR		Q0.00	
DISPONIBILIDADES	Q14,789,694.55	Q11,615,338.78	2%
PRIMAS POR COBRAR (NETO)	Q122,843,313.48	Q101,430,090.57	16%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q38,273,854.86		5%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
RESERVAS EN COMPAÑÍAS REASEGURADAS		Q3,125,350.14	
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q17,875,409.58	
DEUDORES VARIOS	Q16,578,696.78		2%
PRODUCTOS POR COBRAR (NETO)		Q3,418,173.61	
CUENTAS POR LIQUIDAR		Q58,897.90	
CASA MATRIZ, SUCURSALES, AGENCIAS Y OFICINA CENTRAL		Q1,038,394.44	
OTROS DEUDORES		Q9,684,793.86	
BIENES MUEBLES	Q6,699,207.79	Q16,321,255.28	1%
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q9,622,047.49	
OTROS ACTIVOS	Q20,517.00		0%
ACTIVOS DIVERSOS		Q20,517.00	
CARGOS DIFERIDOS (NETO)	Q13,299,393.40	Q10,979,721.66	2%
SUMA DEL ACTIVO	<u>Q751,463,518.47</u>		100%
PASIVO			
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q360,445,442.67	Q288,804,327.48	48%
(-) RESERVAS TÉCNICAS A CARGO DE REASEGURADORAS		Q5,503,041.13	
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PENDIENTES DE PAGO	Q107,577,410.18	Q90,787,819.06	14%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q28,386,293.84		4%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS			
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q20,335,643.77	
RESERVAS Y DEPOSITOS DE COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q724,852.06	
ACREDORES VARIOS	Q57,753,956.61	Q51,894,435.33	8%
OTROS PASIVOS	Q9,280,584.75	Q9,280,584.75	
CRÉDITOS DIFERIDOS	Q284.71	Q284.71	
SUMA DEL PASIVO	Q563,443,972.76		75%
CAPITAL, RESERVA Y UTILIDADES	Q188,019,545.71		25%
CAPITAL AUTORIZADO		Q500,000,000.00	
(-) CAPITAL NO PAGADO		Q400,000,000.00	
CAPITAL PAGADO		Q100,000,000.00	
RESERVAS DE CAPITAL / RESERVA LEGAL		Q8,960,375.16	
UTILIDADES RETENIDAS		Q44,148,407.68	
RESULTADO DEL EJERCICIO	Q37,754,587.78		
(-) IMPUESTO SOBRE LA RENTA	Q2,843,824.91		
RESERVA LEGAL		Q34,910,762.87	
SUMA DEL PASIVO, CAPITAL, RESERVAS Y UTILIDADES	<u>Q751,463,518.47</u>		100%

SEGUROS RIVERA, S.A.
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
ANÁLISIS HORIZONTAL

	2012	MONEDA NACIONAL	2013	MONEDA NACIONAL	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
	TOTALES	SUBTOTALES	TOTALES	SUBTOTALES		
CUENTAS						
ACTIVO						
INVERSIONES	Q516,478,151.55		Q538,958,840.61		Q22,480,689.06	4%
EN VALORES DE ESTADO		Q153,200,000.00		Q154,312,861.94		
EN VALORES DE EMPRESAS PRIVADAS		Q39,647,537.37		Q19,747,538.27		
CÉDULAS HIPOTECARIAS		Q14,117,655.32		Q14,117,655.32		
PRÉSTAMOS (NETO)		Q9,780,767.64		Q9,163,391.32		
DÉPOSITOS		Q217,329,160.48		Q255,659,365.31		
BIENES INMUEBLES		Q32,860,431.87		Q37,226,128.31		
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q3,469,686.80		Q3,680,287.41		
DOCUMENTOS POR COBRAR		Q29,442.47		Q0.00		
DISPONIBILIDADES	Q35,585,286.72	Q22,472,183.15	Q14,789,694.55	Q11,615,338.78	-Q20,795,592.17	-58%
PRIMAS POR COBRAR (NETO)	Q132,173,135.26	Q97,951,584.94	Q122,843,313.48	Q101,430,090.57	-Q30,743,044.69	-7%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q32,326,747.51		Q38,273,854.86		Q5,947,107.35	18%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS		Q496,340.33				
RESERVAS EN COMPAÑÍAS REASEGURADAS				Q3,125,350.14		
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q13,253,773.66		Q17,875,409.58		
DEUDORES VARIOS	Q12,174,157.39		Q16,578,696.78		Q4,404,539.39	36%
PRODUCTOS POR COBRAR (NETO)		Q3,782,754.41		Q3,418,173.61		
CUENTAS POR LIQUIDAR		Q53,240.95		Q58,897.90		
CASA MATRIZ, SUCURSALES, AGENCIAS Y OFICINA CENTRAL		Q470,896.87		Q1,038,394.44		
OTROS DEUDORES		Q5,426,674.96		Q9,684,793.86		
BIENES MUEBLES	Q6,411,906.59	Q15,360,976.94	Q6,699,207.79	Q16,321,255.28	Q287,301.20	4%
(-) DEPRECIACIONES ACUMULADAS		Q8,949,070.35		Q9,622,047.49		
OTROS ACTIVOS	Q16,520.10	Q16,520.10	Q20,517.00	Q20,517.00	Q3,996.90	
ACTIVOS DIVERSOS						
CARGOS DIFERIDOS (NETO)	Q7,947,677.14	Q5,659,001.95	Q13,299,393.40	Q10,979,721.66	Q5,351,716.26	67%
SUMA DEL ACTIVO	Q743,113,582.26		Q751,463,518.47		Q8,349,936.21	10%
PASIVO						
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	Q341,846,795.94	Q267,201,001.44	Q360,445,442.67	Q288,804,327.48	Q18,598,646.73	5%
(-) RESERVAS TÉCNICAS A CARGO DE REASEGURADORAS		Q4,071,819.17		Q5,503,041.13		
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PENDIENTES	Q123,012,306.12	Q107,075,625.74	Q107,577,410.18	Q90,787,819.06	-Q15,434,895.94	-12%
INSTITUCIONES DE SEGUROS	Q50,116,247.11		Q28,386,293.84		-Q21,729,953.27	-43%
COMPAÑÍAS REASEGURADAS				Q20,335,643.77		
COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q19,450,259.47		Q724,852.06		
RESERVAS Y DEPOSITOS DE COMPAÑÍAS REASEGURADORAS		Q973,073.81				
ACREDORES VARIOS	Q51,219,562.29	Q43,241,586.39	Q57,753,956.61	Q51,894,435.33	Q6,534,394.32	13%
OTROS PASIVOS	Q5,364,879.88	Q5,364,879.88	Q9,280,584.75	Q9,280,584.75	Q3,915,704.87	4%
CRÉDITOS DIFERIDOS			Q284.71	Q284.71		
SUMA DEL PASIVO	Q571,559,791.34		Q563,443,688.05		-Q8,116,103.29	9%
CAPITAL, RESERVA Y UTILIDADES	Q171,553,790.92		Q188,019,545.71		Q16,465,754.79	14%
CAPITAL AUTORIZADO		Q500,000,000.00		Q500,000,000.00		
(-) CAPITAL NO PAGADO		Q400,000,000.00		Q400,000,000.00		
CAPITAL PAGADO		Q100,000,000.00		Q100,000,000.00		
RESERVAS DE CAPITAL / RESERVA LEGAL		Q8,960,375.16		Q8,960,375.16		
UTILIDADES RETENIDAS		Q28,293,092.66		Q44,148,407.68		
RESULTADO DEL EJERCIC	Q50,837,421.50		Q37,754,587.78			
(-) IMPUESTO SOBRE LA F	Q14,731,818.24		Q2,843,824.91			
RESERVA LEGAL	Q1,805,280.16	Q34,300,323.10				
VO, CAPITAL, RESERVAS Y UTILIDADES	Q743,113,582.26		Q751,463,233.76		Q8,349,651.50	10%

- Índices Financieros

Es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma.

Razón de Liquidez: Permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa. Se clasifica en las razones siguientes:

- Razón Circulante: La capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Sin embargo, esta razón debe ser considerada como una medida cruda de liquidez porque no considera la liquidez de los componentes individuales de los activos circulantes.

2012:

ACTIVO Q743,113,582.26 = **1.30%**

PASIVO Q571,559,791.34

2013:

ACTIVO Q751,5463,518.47 = **1.33%**

PASIVO Q563,443,972.76

El porcentaje de la razón circulante en el año 2013 es de 1.33% no es mucha la diferencia del año 2012 que fue de 1.30%, este porcentaje indica que la empresa si tiene la capacidad pagar una deuda que tenga a corto plazo al utilizar su activo. El margen se encuentra en lo establecido por lo tanto no es riesgoso.

Razón de Solvencia: Entre más alto (mayor a 1) sea el resultado, más solvente es la empresa. Se clasifica en las siguientes razones:

- Razón de la deuda total: Mide el porcentaje de fondos proporcionado por los acreedores.

2012:

PASIVO Q571,559,791.34 = **0.77%**

ACTIVO Q743,113,582.26

2013:

PASIVO Q563,443,972.76 = **0.77%**

ACTIVO Q751,463,518.47

El porcentaje de la razón de la deuda total es igual entre los dos años, esto indica los bienes comprados por la empresa por medio de obligaciones a corto o largo plazo. Se encuentran en 1% que indica que la empresa si se encuentra solvente.

- Multiplicador: Mide las aportaciones de todos los socios hacia la empresa.

2012:

ACTIVO Q743,113,582.26 = **4.33%**

CAPITAL Q171,553,790.92

2013:

$$\frac{\text{ACTIVO } Q751,463,518.47}{\text{CAPITAL } Q188,019,545.71} = 4.06\%$$

El porcentaje del multiplicador disminuyó en el año 2013 ya que es de 4.06% y en el año 2012 era del 4.33%, este porcentaje indica todas las aportaciones de los socios están representados por bienes de la empresa. El margen no están bueno de lo establecido.

Medidas de Rentabilidad: Niveles fuertes y sostenibles de rentabilidad así como la calidad de activos, son factores fundamentales que soportan la habilidad de una aseguradora para cumplir con sus obligaciones. Se clasifica en:

- Rendimiento sobre los activos: El porcentaje que resulta muestra la capacidad de los activos de generar ganancias.

2012:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA } Q36,106.00}{\text{ACTIVO } Q743,113,582.26} = 4.86\%$$

2013:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA } Q44,687.00}{\text{ACTIVO } Q751,463,518.47} = 5.95\%$$

El porcentaje del rendimiento sobre los activos incremento en el año 2013 5.95%, y en el año 2012 es de 4.86%, este porcentaje indica que la utilidad que generan los bienes dentro de la empresa. El margen no es riesgoso debido a que si se encuentran las utilidades.

- Rendimiento sobre el capital: Este índice de rendimiento es aquel que está dado por la relación existente entre la utilidad neta común y el capital común.

2012:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA } \underline{Q36,106.00}}{\text{CAPITAL } Q171,553,790.92} = 1.21\%$$

2013:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA } \underline{Q44,687.00}}{\text{CAPITAL } Q188,019,545.71} = 1.21\%$$

El porcentaje del rendimiento sobre el capital es igual entre los dos años, este porcentaje indica la aportación de todos los accionistas que generaron de utilidad. No hubo ningún cambio por lo tanto que el margen es bueno.

5.9 Plan de Capacitación

Tema	Objetivo	Contenido
Pólizas parque vehicular asegurados / Emisión Daños	Verificar si la información es verídica acerca de los asegurados.	Reporte de todos los asegurados que se encuentran en la Empresa Seguros Rivera, S.A.
Primas netas / Gerencia Comercial	Identificar por mes y por año todas las primas netas de todos los asegurados.	Reporte de las primas netas para que se pueda determinar el índice de siniestralidad.
Colisiones – Reclamos de Vehículos	Conocer todas las colisiones anuales sólo de asegurados.	Reporte de las colisiones para poder determinar y analizar a los asegurados y los vehículos con las diferentes variables.
Robos / Reclamos de Vehículos	Conocer todos los robos anuales.	Reporte de los robos para poder determinar y analizar a los asegurados, vehículos y la zona geográfica con las diferentes variables.
Salvamentos / Reclamos de Vehículos	Conocer todas las colisiones que son declarados salvamentos.	Reporte de los salvamentos para poder determinar y analizar los asegurados y los vehículos con las diferentes variables.

5.10 Plan de Evaluación

Se realizarán diferentes pruebas en el sistema esto durará 6 semanas para determinar si éste, se puede utilizar de la manera correcta.

Las pruebas que se realizarán, son las siguientes:

- Al momento de que se presenta un siniestro y se habilite la apertura de un reclamo, el sistema deberá de jalar todos los datos del asegurado, según la póliza que ya fue emitida.

- Toda la información debe de ser verídica y confiable.
- Los reportes se deben de proporcionar la información de una manera automática.

5.11 Análisis del Sistema

Toda la información está almacenada en una misma base de datos donde se concentra toda la información de las diferentes variables para poder unificar los datos y analizar los resultados.

5.12 Personal Involucrado

El personal involucrado que será encargado de realizar el análisis estadístico y financiero esto para poder determinar el índice de siniestralidad.

El personal será

- Asistente Comercial de Daños: Se encargará de realizar el reporte mensual y anual de las sumatorias de las primas netas.
- Asistente Reclamos de Vehículos: Se encargará de realizar el reporte mensual y anual de los siniestros registrados, con filtrar y analizar la información estadística de las diferentes variables y financieras al momento de mayor probabilidad de robos o colisiones.

Al momento de que la Asistente Comercial de Daños termine el reporte, se lo debe de distribuir a la Asistente Reclamos de Vehículos para que pueda sacar el porcentaje del índice de siniestralidad.

5.13 Definición del Proyecto

El proyecto que se describe con anterioridad es una propuesta para que la empresa Seguros Rivera, S.A., lo pueda implementar y así pueda contar con información confiable, verídica y fidedigna al momento de analizar las diferentes variables correspondientes a los reclamos de vehículos.

5.14 Duración del Proyecto

El proyecto se llevará a cabo en un periodo de 11 semanas, las actividades se describen a continuación:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OCTUBRE		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO					
		PERIODO DE TIEMPO / SEMANAS															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Solicitar la requisición al Depto. de Informática para la elaboración del sistema	Gaby Rivera																
Realizar pruebas al sistema	Gaby Rivera																
Realizar capacitación al personal involucrado	Gaby Rivera																
Sistema está listo	Gaby Rivera																

5.15 Costo del Proyecto

El proyecto no tendrá ningún costo debido a que la persona responsable del proyecto labora en la empresa y está implementará el sistema. La empresa cuenta con un software que tiene un programa que permite realizar los reportes, por lo que no es necesaria la adquisición de uno nuevo.

5.16 Estudio de la Viabilidad

De acuerdo a los resultados obtenidos durante la investigación, la propuesta presentada en el presente proyecto es viable, en virtud de que la Gerencia de Reclamos, está interesada en mejorar su sistema para que los reportes se realicen de manera automática y se ejecute el análisis estadístico y financiero, para poder determinar el índice de siniestralidad y así poder tomar buenas decisiones, al momento de los siniestros que ocurren en el Ramo de Vehículos.

Para poner en funcionamiento la propuesta presentada se estima necesario los siguientes recursos:

- Humano: Se propone darles capacitación a las Asistentes de las diferentes áreas. Se estima que la capacitación durará un aproximado de dos semanas.
- Físico: La empresa cuenta con un salón de capacitación para poder realizar la inducción, también cuenta con un Departamento de Informática, para poder hacer las pruebas del sistema.
- Financiero: La empresa no tendrá ningún gasto para el presente proyecto, debido a que no adquirirán ningún programa nuevo.

5.17 Viabilidad Económica

La propuesta es viable en lo económico, debido a que la empresa no tendrá ningún gasto al momento de implementarlo y el sistema beneficiará a la empresa en los reportes que se realicen de una manera automática y proporcionen información estadística y financiera, para determinar si es necesario cobrarle una extra prima a los asegurados que tienen mayor probabilidad de robo o verificar las sumas aseguradas en marcas de vehículos que tienen mayor probabilidad de robo y el valor comercial es alto.

5.18 Viabilidad Técnica

La propuesta es viable en lo técnico debido a que la empresa cuenta con todas las herramientas tecnológicas para poder implementar el sistema.

5.19 Viabilidad Legal

La propuesta es viable en lo legal, debido a que la empresa no tiene restricciones legales para que el proyecto no funcione o se pueda implementar.

Conclusiones

1. La empresa no cuenta con un índice estadístico y financiero, que permita la realización del análisis y comparación de variables, lo cual impide tener una visión real, fidedigna y objetiva de la siniestralidad en los reclamos ocurridos en el Ramo de Vehículos y por ende no se cuenta con información de respaldo para la toma de decisiones.
2. No cuenta con un reporte donde se pueda determinar cuáles son los vehículos que tienen mayor probabilidad de robo (marca, línea, año, tipo), es imposible determinar que asegurados son los que colisionan más (género, edad: rangos entre 18 a 50 años) y no es viable determinar la zona geográfica en donde ocurren más robos en la ciudad capital de Guatemala.
3. No cuentan con un sistema que pueda realizar los reportes de una manera automática y que permita controlar las variables con el propósito de salvaguardar la siniestralidad de los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos y así es imposible poder registrarlos de una forma oportuna.
4. Es imposible determinar si el porcentaje del índice de siniestralidad se encuentra alto o bajo, esto quiere decir, que la Empresa no conoce con exactitud si gana lo suficiente o si obtiene el existo deseado, debido a que la información no es confiable, real ni fidedigna sobre la siniestralidad de los reclamos ocurridos en el Ramo de Vehículos.
5. Derivado a todos estos puntos no se pueden hacer análisis reales, fidedignos y objetivos del incremento o reducción en la prima, es decir la cuota del seguro, no es posible evaluar coberturas, coberturas adicionales y condiciones que sean rentables debido a la siniestralidad.

Recomendaciones

1. Es importante implementar el índice estadístico y financiero, ya que éste permite analizar y obtener una visión real y objetiva de la siniestralidad en los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos, esto ayudara a que la Empresa obtenga información fidedigna y con respaldo para la toma de decisiones.
2. Se recomiendan los reportes del índice de siniestralidad de los vehículos, para determinar cuáles son los tipos y marcas de vehículos que tienen mayor probabilidad de robo, el de los asegurados para determinar quiénes colisionan más y en que rangos de edades se encuentran y el de la zona geográfica para determinar en donde ocurren más robos en la ciudad capital de Guatemala para que pueda haber un incremento en la prima y así no pierda la empresa.
3. Se debe de implementar en el sistema de la Empresa, el programa donde se puedan realizar los reportes de manera automática para poder analizar las diferentes variables y que pueda permitir controlarlos, esto con el propósito de registrar de forma confiable toda la siniestralidad de los reclamos presentados en el Ramo de Vehículos.
4. Se recomienda el índice de siniestralidad para determinar si el porcentaje se encuentra alto, esto quiere decir, que la Empresa no gana lo suficiente y por lo tanto no tiene el éxito deseado; en lo contrario si el porcentaje se encuentra bajo, quiere decir, que a los asegurados se les cobra de más las primas excesivas para pagar las reclamaciones. Esto ayudara a que se relacione con el éxito del modelo de negocio de la compañía.
5. Derivado a lo anterior, se recomienda la implementación de los índices para determinar la siniestralidad, con el fin de ayudar a la Empresa a desarrollarse como un ente económico

capaz de generar mayor utilidad y así poder evaluar y analizar las primas, coberturas, coberturas adiciones y las condiciones para que sean rentables y a la vez sean atractivas para el nicho de mercado.

Referencias

- Libros:

1. Diccionario de seguros de la Empresa Seguros Rivera, S.A.
2. Aruta, Ernesto. (2009). “Entorno y problemas de la Empresa Aseguradora”.
Madrid: Editorial Mapfre, S.A.
3. Bataller, Merlo. (2010). “Contabilidad y análisis de estados financieros de entidades Aseguradoras”.
España: Editorial Mapfre, S.A.
4. Blanes Prieto, Joaquín. (2009). “Diccionario de términos contables”.
México: Editorial Patria

- Leyes:

5. Castelo, Julio y Pérez José. (2011). “Diccionario básico de seguros”.
Madrid: Editorial Mapfre, S.A.
6. “ABC de Educación Financiera”. (2009) Superintendencia de Bancos (SIB).
Guatemala, 78pp.
7. Piroña, Gabriel Alfredo. (2012). “Guía, practica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo”. Guatemala, 337pp.

8. Constitución Política de la República de Guatemala 1985 y Reformas.
9. Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70 y Reformas.
Constitución Política de la República de Guatemala.
10. Código Tributario, Decreto Número 6-91 y Reformas 2004.
Constitución Política de la República de Guatemala.
11. Código de Trabajo, Decreto Número 1441 y Reformas.
Constitución Política de la República de Guatemala.
12. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto Número 295.
13. Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012, Impuesto Sobre la Renta.
14. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92, y sus Reformas contenidas en el Decreto Número 4-2012 y en el Decreto Número 10-2012, Ley de la Actualización Tributaria.
15. Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos, Decreto Número 70-94 y sus Reformas contenidas en la Ley de la Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012.
16. Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus Reformas contenidas en el Decreto Número 4-2012.

17. Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010.

- Páginas:

18. Índices Financieros. SIB. Recuperado: 15.10.2013

<http://www.sib.gob.gt>

ANEXOS

Anexo 1

Guía para elaborar los reportes de siniestralidad

1. Siniestralidad en los reclamos presentados por Colisiones en el Ramo de Vehículos:

- En el programa llamado “Control Gestión de Reclamos (CGR)”: aquí es donde se permite visualizar todos los siniestros que tiene la Empresa.

- Menú “Seguimiento”: esta aplicación sirve para verificar que siniestros se encuentran en los diferentes estados según el siniestro que le corresponda.

- Ítem “Reportes”: permite la verificación de los diferentes reportes según el siniestro que se desea analizar.

Es aquí donde se implementara los reportes de la siniestralidad para el análisis de las diferentes variables.

* Reporte “Siniestros Registrados”: permite el acceso para visualizar el reporte de colisiones y por medio de un filtro consultar los siguientes parámetros:

- Ramo: Vehículos
- Siniestro: Colisión
- Fecha desde: 01/01/2011
- Fecha hasta: 31/12/2012
- Aceptar

El reporte se podrá exportar a Excel y es ahí donde se realizan las gráficas para el análisis de las variables.

Anexo 2

Reporte Siniestros Registrados – Colisiones 2011

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO
70641	COLISIÓN	M	30	MAZDA	BT-50	PICK UP	2010
70646	COLISIÓN	M	50	FORD	ESCAPE	CAMIONETA	2006
70588	COLISIÓN	F	25	VOLKSWAGEN	TOUAREG V8	CAMIONETA	2008
70589	COLISIÓN	M	31	KIA	RIO	CAMIONETILLA	2005
70596	COLISIÓN	F	40	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2004
70592	COLISIÓN	F	36	TOYOTA	RAV 4	CAMIONETA	2009
69680	COLISIÓN	F	20	CHEVROLET	SPARK	SEDAN	2011
69679	COLISIÓN	F	27	MAZDA	626	SEDAN	1998
69677	COLISIÓN	M	29	HINO	FB2WE	CAMION	1999
69730	COLISIÓN	F	43	MAZDA	5 WAGON	CAMIONETA	2006
69755	COLISIÓN	M	43	TOYOTA	HILUX	PICK UP	2002
69781	COLISIÓN	M	20	ISUZU	TFS	PICK UP	2008
69782	COLISIÓN	M	29	SUZUKI	AX100	MOTO	2007
69719	COLISIÓN	M	28	FREIGHTLINER	C120064ST	CABEZAL	2002
69744	COLISIÓN	M	50	AUDI	A4	SEDAN	2009
69824	COLISIÓN	F	25	VOLKSWAGEN	GOL	SEDAN	2004
69784	COLISIÓN	F	29	HONDA	CRV	CAMIONETA	2007
69890	COLISIÓN	F	27	KIA	SPORTAGE	CAMIONETA	2011
70357	COLISIÓN	M	32	CHEVROLET	S-10	PICK UP	1995
70290	COLISIÓN	M	24	MITSUBISHI	MONTERO	CAMIONETA	2010
70293	COLISIÓN	F	32	VOLKSWAGEN	POLO	SEDAN	2005
70281	COLISIÓN	M	25	SEAT	IBIZA	SEDAN	2003
70220	COLISIÓN	F	43	MITSUBISHI	CAMIONETA	CAMIONETA	2004
70229	COLISIÓN	M	45	TOYOTA	RAV 4	CAMIONETA	2006
69904	COLISIÓN	M	50	JEEP	GRAND CHEROKEE	CAMIONETA	2002
70196	COLISIÓN	M	26	AUDI	A4	SEDAN	2000
70171	COLISIÓN	M	50	HONDA	CRV	CAMIONETA	2009
70153	COLISIÓN	M	50	FORD	CAMIONETA EXPLORER	CAMIONETA	1998
70359	COLISIÓN	M	19	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2009
70262	COLISIÓN	M	50	NISSAN	PATHFINDER	CAMIONETA	2004

Anexo 3

Reporte Siniestros Registrados – Colisiones 2012

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO
74604	COLISIÓN	M	41	HONDA	CIVIC LX	SEDAN	1998
74630	COLISIÓN	M	18	NISSAN	SENTRA	SEDAN	1987
74629	COLISIÓN	M	22	MITSUBISHI	LANCER GL	SEDAN	2003
74628	COLISIÓN	M	46	MERCEDES BENZ	320 SL	SEDAN	1999
74627	COLISIÓN	F	33	CHEVROLET	AVEO	SEDAN	2009
74624	COLISIÓN	M	37	HINO	FC2WESA	CAMION	1996
74632	COLISIÓN	M	50	FORD	AEREOSTAR	PICK UP	1993
73721	COLISIÓN	M	46	INTERNATIONAL	9700	CABEZAL	1991
73715	COLISIÓN	F	19	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2005
73703	COLISIÓN	M	22	AUDI	A4	SEDAN	2002
73726	COLISIÓN	M	41	GENESIS	MOTO	MOTO	2011
73732	COLISIÓN	M	41	CHANGAN	MOTO	MOTO	2004
73597	COLISIÓN	M	27	HYUNDAI	ACCENT GLS	SEDAN	2005
73615	COLISIÓN	M	46	VOLKSWAGEN	POLO	SEDAN	2005
73634	COLISIÓN	F	40	BMW	X3	SEDAN	2005
73635	COLISIÓN	M	50	FIAT	PALIO	CAMIONETILLA	2007
73684	COLISIÓN	M	30	MAZDA	B 2500	PICK UP	2006
74160	COLISIÓN	F	48	TOYOTA	RAV 4	CAMIONETA	2011
73998	COLISIÓN	F	23	HYUNDAI	TUCSON	CAMIONETA	2008
74012	COLISIÓN	M	36	MERCEDES BENZ	E 320	SEDAN	1998
74013	COLISIÓN	M	36	MITSUBISHI	NATIVA	CAMIONETA	2001
73974	COLISIÓN	M	46	MITSUBISHI	SPACE WAGON	CAMIONETA	2000
74060	COLISIÓN	M	36	ZX	ADMIRAL	PICK UP	2008
74280	COLISIÓN	M	40	BMW	320I	SEDAN	2010
74226	COLISIÓN	M	34	TOYOTA	COROLLA	SEDAN	2007
74229	COLISIÓN	M	44	HYUNDAI	TERRACAN	CAMIONETA	2007
74088	COLISIÓN	M	19	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2003
74075	COLISIÓN	M	45	KIA	CARNIVAL LS	CAMIONETA	2004
74255	COLISIÓN	M	50	BMW	525I	SEDAN	2005
74321	COLISIÓN	M	42	HINO	FC2WESA	CAMION	2008

Anexo 4

Guía para elaborar los reportes de siniestralidad

1. Siniestralidad en los reclamos presentados por Colisiones en el Ramo de Vehículos:

- En el programa llamado “Control Gestión de Reclamos (CGR)”: aquí es donde se permite visualizar todos los siniestros que tiene la Empresa.

- Menú “Seguimiento”: esta aplicación sirve para verificar que siniestros se encuentran en los diferentes estados según el siniestro que le corresponda.

- Ítem “Reportes”: permite la verificación de los diferentes reportes según el siniestro que se desea analizar.

Es aquí donde se implementara los reportes de la siniestralidad para el análisis de las diferentes variables.

* Reporte “Siniestros Registrados”: permite el acceso para visualizar el reporte de colisiones y por medio de un filtro consultar los siguientes parámetros:

- Ramo: Vehículos
- Siniestro: Robo
- Fecha desde: 01/01/2011
- Fecha hasta: 31/12/2012
- Aceptar

El reporte se podrá exportar a Excel y es ahí donde se realizan las gráficas para el análisis de las variables.

Anexo 5

Reporte Siniestros Registrados – Robos 2011

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO	ZONA GEOGRÁFICA
70636	ROBO	F	42	TOYOTA	HI ACE	PANEL	2003	3
70591	ROBO	M	34	MAZDA	SEDAN	SEDAN	2003	5
70593	ROBO	M	23	BAJAJ	BOXER	MOTO	2011	8
69678	ROBO	M	51	ISUZU	TROOPER	CAMIONETA	1989	12
69860	ROBO	M	33	NISSAN	CAMION	CAMION	1988	11
70022	ROBO	M	36	TOYOTA	TACOMA	PICK UP	2001	10
70039	ROBO	M	52	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2009	1
69641	ROBO	F	25	MAZDA	PROTEGE	SEDAN	2002	18
69444	ROBO	M	24	YAMAHA	MOTO	MOTO	2008	4
69037	ROBO	M	63	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2005	6
69546	ROBO	M	40	FORD	FOCUS	SEDAN	2000	9
69305	ROBO	M	56	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2002	7
69307	ROBO	M	40	TOYOTA	HI ACE	PANEL	2004	5
69309	ROBO	M	30	KIA	SPORTAGE	CAMIONETA	2011	2
69998	ROBO	M	28	BAJAJ	BOXER	MOTO	2009	18
69990	ROBO	M	48	INTERNATIONAL	BUS	BUS	1995	1
70014	ROBO	M	30	KIA	SPORTAGE	CAMIONETA	2011	3
70051	ROBO	F	38	HYUNDAI	SANTA FE	CAMIONETA	2004	5
69876	ROBO	M	23	BAJAJ	BOXER	MOTO	2010	10
70367	ROBO	M	49	PEGASO	MOTO	MOTO	2007	9
70264	ROBO	M	40	FORD	FOCUS ZTS	SEDAN	2000	7
70351	ROBO	M	59	MAZDA	B2500	PICK UP	2007	5
70512	ROBO	M	63	FORD	EXPLORER	CAMIONETA	2005	18
70521	ROBO	M	27	HONDA	CGL 125	MOTO	2010	1
70436	ROBO	M	70	NISSAN	SENTRA	SEDAN	2008	6
70449	ROBO	F	24	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2004	2
70459	ROBO	M	25	MAZDA	3	SEDAN	2005	6
70554	ROBO	M	22	VOLKSWAGEN	JETTA	SEDAN	2001	6
70536	ROBO	M	26	HONDA	TWISTER	MOTO	2006	3
70329	ROBO	F	38	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2003	8

Anexo 6

Reporte Siniestros Registrados – Robos 2012

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO	ZONA GEOGRÁFICA
74411	ROBO	F	32	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2007	5
73745	ROBO	F	63	TOYOTA	COROLLA	SEDAN	2003	4
73774	ROBO	M	54	TOYOTA	LAND CRUISER	CAMIONETA	2001	9
73132	ROBO	M	61	ISUZU	NKR	CAMION	2006	10
73118	ROBO	F	21	PEUGEOT	BERLINA	SEDAN	2002	18
73117	ROBO	M	35	CHRYSLER	PACIFICA	CAMIONETA	2008	18
74395	ROBO	F	32	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2007	5
74282	ROBO	M	30	MINISUBISHI	CANTER	CAMION	2007	3
74282	ROBO	M	69	FREIGHTLINER	CABEZAL	CABEZAL	2009	2
74656	ROBO	M	32	FREIGHTLINER	CABEZAL	CABEZAL	2002	6
73178	ROBO	M	30	HONDA	CIVIC	COUPE	2009	6
73319	ROBO	M	38	FREIGHTLINER	C120064ST	CABEZAL	2003	2
73331	ROBO	M	23	SUZUKI	AX100	MOTO	2009	2
73423	ROBO	F	28	MERCEDES BENZ	E 320	SEDAN	1998	1
73287	ROBO	M	22	MINISUBISHI	LANCER GL	SEDAN	2004	1
74370	ROBO	M	65	TOYOTA	COROLLA	SEDAN	2001	18
74379	ROBO	F	32	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2007	18
74455	ROBO	M	58	FREIGHTLINER	D120064ST	CABEZAL	2000	4
74431	ROBO	F	44	MINISUBISHI	LANCER	SEDAN	2003	5
74489	ROBO	F	19	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2000	7
74491	ROBO	M	28	KIA	CAMION	CAMION	2006	10
74607	ROBO	M	32	INTERNATIONAL	CAMION	CAMION	1996	9
74581	ROBO	M	71	HYUNDAI	TUCSON	CAMIONETA	2010	8
74759	ROBO	M	36	TOYOTA	RAV 4	CAMIONETA	2008	11
73361	ROBO	M	61	TOYOTA	COROLLA	SEDAN	2000	12
73347	ROBO	M	31	MAZDA	3	SEDAN	2006	15
73367	ROBO	M	48	SUZUKI	MOTO	MOTO	2010	15
73374	ROBO	M	27	MINISUBISHI	L200	PICK UP	2007	16
73378	ROBO	M	48	SUZUKI	MOTO	MOTO	2010	17
73534	ROBO	F	50	KIA	K3000S L	CAMION	2006	17
73899	ROBO	M	35	HONDA	CTX 200	MOTO	2006	1

Anexo 7

Guía para elaborar los reportes de siniestralidad

1. Siniestralidad en los reclamos presentados por Colisiones en el Ramo de Vehículos:

- En el programa llamado “Control Gestión de Reclamos (CGR)”: aquí es donde se permite visualizar todos los siniestros que tiene la Empresa.

- Menú “Seguimiento”: esta aplicación sirve para verificar que siniestros se encuentran en los diferentes estados según el siniestro que le corresponda.

- Ítem “Reportes”: permite la verificación de los diferentes reportes según el siniestro que se desea analizar.

Es aquí donde se implementara los reportes de la siniestralidad para el análisis de las diferentes variables.

* Reporte “Siniestros Registrados”: permite el acceso para visualizar el reporte de colisiones y por medio de un filtro consultar los siguientes parámetros:

- Ramo: Vehículos
- Siniestro: Salvamento
- Fecha desde: 01/01/2011
- Fecha hasta: 31/12/2012
- Aceptar

El reporte se podrá exportar a Excel y es ahí donde se realizan las gráficas para el análisis de las variables.

Anexo 8

Reporte Siniestros Registrados – Salvamentos 2011

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO
64962	INUNDACIÓN	M	45	TOYOTA	HILUX	PICK UP	1999
66367	COLISIÓN	M	36	NISSAN	SENTRA	SEDAN	1988
66688	INCENDIO	M	18	FORD	EXPLORER	PICK UP	2002
67020	COLISIÓN	M	23	TOYOTA	22R	PICK UP	1993
67522	COLISIÓN	M	20	YAMAHA	YD250	MOTO	2006
67618	COLISIÓN	M	24	SUZUKI	VITARA	SEDAN	2000
67920	COLISIÓN	M	49	ASIA	HERO	MOTO	2006
68578	COLISIÓN	F	50	FIAT	PALIO	CAMIONETILLA	2003
68648	COLISIÓN	M	36	HYUNDAI	TRAJET	CAMIONETA	2002
68673	COLISIÓN	M	38	HYUNDAI	TERRACAN	CAMIONETA	2003
68694	COLISIÓN	M	29	PEUGEOT	206 CC	SEDAN	2002
68740	COLISIÓN	M	34	MERCEDEZ BENZ	SPRINTER	PANEL	2006
68828	INUNDACIÓN	M	25	MAZDA	323	SEDAN	2003
68929	COLISIÓN	M	26	SUZUKI	EN125	MOTO	2011
68935	RECUPERADO	M	18	VOLVO	XC90	CAMIONETA	2004
69063	RECUPERADO	M	23	MAZDA	BT50	PICK UP	2008
69119	INUNDACIÓN	M	24	NISSAN	TIIDA	SEDAN	2011
69130	RECUPERADO	M	35	HONDA	CIVIC	SEDAN	1997
-69182	RECUPERADO	M	39	TOYOTA	YARIS	SEDAN	2004
70274	COLISIÓN	M	40	VOLKSWAGEN	GOL	SEDAN	2000
71554	COLISIÓN	F	45	MITSUBISHI	LANCER	SEDAN	2005
71581	COLISIÓN	F	43	TOYOTA	HI LUX	PICK UP	2007
71660	COLISIÓN	F	49	MITSUBISHI	L200	PICK UP	2008
71696	COLISIÓN	F	50	KIA	SORENTO	CAMIONETA	2006
71701	INUNDACIÓN	F	19	BMW	528 I	SEDAN	1999
71773	INCENDIO	F	35	KIA	SORENTO	CAMIONETA	2006
71774	COLISIÓN	M	46	FIAT	FIORINO	PANEL	2007
71818	COLISIÓN	M	23	FORD	ECOSPORT	SEDAN	2007
71988	COLISIÓN	M	24	HONDA	XR250	MOTO	2009
72003	COLISIÓN	F	18	BMW	X5	CAMIONETA	2012

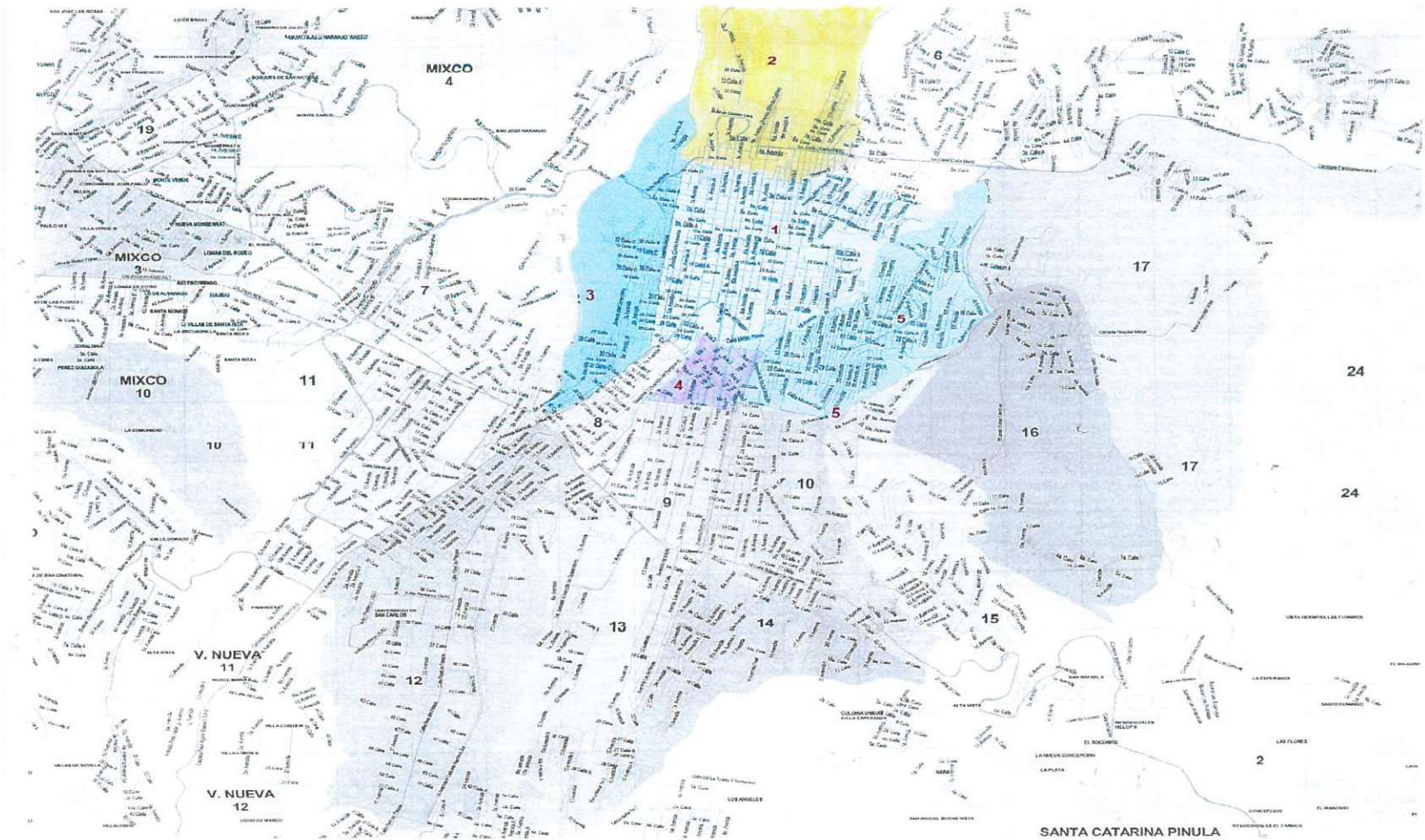
Anexo 9

Reporte Siniestros Registrados – Salvamentos 2012

RECLAMO	CAUSA	GÉNERO	EDAD	MARCA	LÍNEA	TIPO DE VEHÍCULO	AÑO
72125	COLISIÓN	M	45	TOYOTA	PANEL	PANEL	2003
72724	RECUPERADO	M	18	FORD	FOCUS SE	SEDAN	2003
72841	INUNDACIÓN	M	32	KIA	SHUMA LS	SEDAN	2002
72990	COLISIÓN	F	20	HYUNDAI	ACCENT	SEDAN	2003
72999	COLISIÓN	M	36	RENAULT	CLIO	SEDAN	2004
73022	COLISIÓN	M	19	MAZDA	BT50	PICK UP	2008
73079	RECUPERADO	M	20	TOYOTA	AVENSIS	SEDAN	2003
73114	RECUPERADO	M	46	FORD	ECOSPORT	CAMIONETA	2007
73131	COLISIÓN	M	50	FIAT	PUNTO	SEDAN	1995
73163	COLISIÓN	F	48	TOYOTA	HI LUX	PICK UP	2012
73355	COLISIÓN	F	35	VOLVO	S40	SEDAN	2007
73413	COLISIÓN	M	34	MAZDA	5	CAMIONETA	2006
74202	COLISIÓN	F	26	ISUZU	NKR	PANEL	2006
74645	RECUPERADO	F	29	JEEP	CHEROKEE	CAMIONETA	2010
74648	COLISIÓN	M	27	MAZDA	3	SEDAN	2006
74701	COLISIÓN	M	45	TOYOTA	HI LUX	PICK UP	2013
74704	RECUPERADO	M	50	HONDA	ELEMENT	CAMIONETA	2010
74909	INUNDACIÓN	F	18	VOLVO	S40	SEDAN	2005
74993	COLISIÓN	F	23	SUZUKI	AX100	MOTO	2006
75413	COLISIÓN	F	50	NISSAN	FRONTIER	PICK UP	2011
75422	INUNDACIÓN	M	46	TOYOTA	HI LUX	PICK UP	2013
75451	RECUPERADO	M	42	BAJAJ	BOXER	MOTO	2012
75522	COLISIÓN	M	19	VOLKSWAGEN	POLO	SEDAN	2004
75539	COLISIÓN	F	20	ITALIKA	MOTO	MOTO	2008
75706	COLISIÓN	F	21	CHEVROLET	CELTA	SEDAN	2005
75917	COLISIÓN	M	28	HONDA	FIT	PANEL	2007
75924	COLISIÓN	M	35	HONDA	CRV	CAMIONETA	1999
76086	COLISIÓN	M	34	KIA	RIO	SEDAN	2009
76174	COLISIÓN	F	46	AUDI	Q5	CAMIONETA	2010
76176	RECUPERADO	M	45	HONDA	CBX	MOTO	2011
76299	COLISIÓN	M	49	AUDI	A4	CAMIONETA	2009

Anexo 10

Mapa de las zonas de la Ciudad de Guatemala



En el mapa anterior, representa todas las zonas de la Ciudad de Guatemala. Las zonas 1, 2, 3, 4 y 5 de la Capital se encuentran en color debido a que esas zonas son las que tienen mayor probabilidad de robos de vehículos según el análisis de variables en la gráfica 17.

Anexo 11

Matriz de Riesgos

Los riesgos principales a los que la Compañía está expuesta están identificados y clasificados, aprobado por el Consejo de Administración y revisado, como mínimo, una vez por año a fin de garantizar su adecuación e integridad. A continuación se detallan las categorías de riesgos de la Matriz del Riesgo del Grupo:

Riesgos de Seguros	Riesgo Operacionales	Riesgo de Siniestros
Suscripción Ramo Daños	Fraude Interno	Colisiones
Tarifación	Fraude Externo	Robos
		Salvamentos

- Riesgos de Seguros:

Se entiende por riesgos de seguros a los que surgen del negocio principal de la Compañía. Se dividen en riesgos de suscripción del ramo de daños y la tarificación en primas.

* Suscripción Ramo Daños: Comprenden los riesgos al no analizar las diferentes variables para poder determinar con exactitud las coberturas para los asegurados.

* Tarificación: Comprenden el riesgo de que las primas netas en el año siguiente sean insuficientes para cubrir futuros siniestros raleas, gastos y eventos extremos.

- Riesgos Operacionales:

El riesgo operativo hace referencia a pérdidas inesperadas provenientes de procesos internos inadecuados o con fallas, del personal y sistemas internos o de eventos externos. La categoría del riesgo operativo comprende el riesgo de cumplimiento, que es el riesgo de recibir sanciones legales o normativas, de sufrir pérdidas financieras materiales, o de recibir un daño a la reputación ocasionado por el incumplimiento con la ley, reglamentos o provisiones de los Entes Reguladores aplicables al negocio de la Compañía.

* Fraude interno: Eventos que surgen de actos intencionales cometidos ilegalmente por uno o más miembros del personal directamente o a través de terceros con el objeto de obtener una ganancia para sí u otros. Dichos actos ocasionan o pueden ocasionar daños y perjuicios, que también pueden ser no económicos, a la Compañía.

* Fraude externo: Eventos que surgen de actos de fraude, robo o malversación que involucran sólo a partes externas con la intención de violar/burlar la ley, las políticas y reglamentos de la Compañía y de obtener una ganancia personal al tiempo que la pueden perjudicar.

- Riesgos de Siniestros:

Son los riesgos que la Compañía tiene al momento de que el asegurado se encuentre amparado en la póliza de seguros, comenzando las obligaciones a cargo del asegurador. Las mismas en la mayor parte de los casos es el pago de una cantidad de dinero, pudiendo tratarse también de una prestación de servicios, asistencia médica, jurídica, reparación de un daño.

* Colisiones: Accidente. Choques entre vehículos.

* Robos: Apropiación de una cosa ajena, con ánimo de lucro, con el uso de fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las personas.

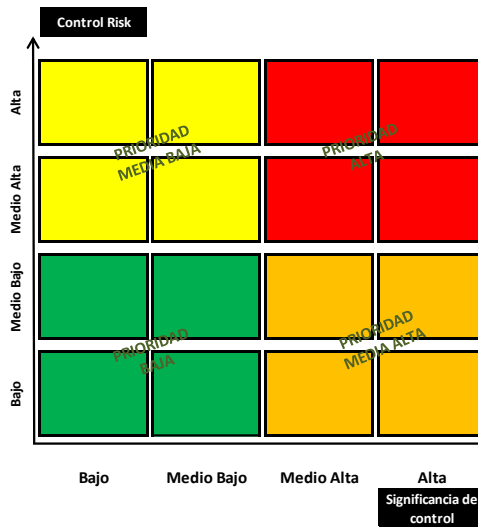
* Salvamentos: Un acontecimiento que, por originar unos daños concretos previstos en la póliza, motiva la aparición del principio indemnizatorio, que obliga a la entidad aseguradora a satisfacer total o parcial, al asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizados en el contrato.

- Matriz detalle de riesgos

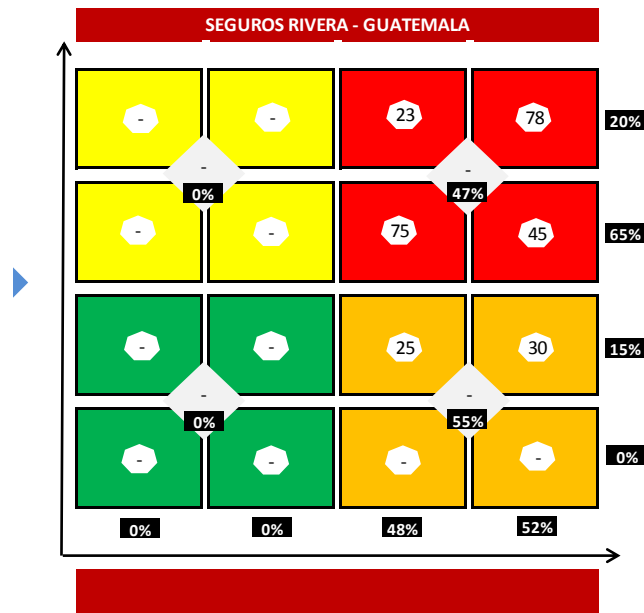
Riesgos	Factores	Frecuencia	Impacto	Significancia de Controles			
				ALTO	MEDIO ALTO	MEDIO BAJO	BAJO
OPERACIONAL	Fraude Interno	3	8	✓			
	Fraude Externo	20	70	✓			
SINIESTROS	Colisiones	80	90	✓			
	Robos	30	25		✓		
	Salvamentos	45	70	✓			
RIESGO DE SEGUROS	Suscripción Ramo Daños	78	93	✓			
RIESGO DE SEGUROS	Tarifación	75	80	✓			

- Gráfica de la matriz de riesgos

Aquí se detalla los riesgos como se clasifican por colores.



En la gráfica siguiente, representa la significancia de controles de los riesgos ya establecidos por colores.



Se determinaron en los riesgos de medio alto, los siniestros por robos debido a que no existe mucha frecuencia en las reclamaciones de ese tipo.

Se determinaron en los riesgos altos, los siniestros por colisiones, salvamentos, los fraudes internos y externos debido a que existe una frecuente impactante debido a que la Empresa si ha tenido estos riesgos y se han dado las sanciones establecidas. De igual manera con los riesgos de suscripción en las pólizas de los ramos de daños.